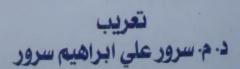
تسويق

فيليب كوتلر جاري ارمسترونج

(الكتاب الأول)



مراجعة د- عبد المنعم بن ابراهيم العبد المنعم د- عبد المرضي حامد عزام د- عبد المنعم بن ابراهيم العبد المنعم



موجز المحتويات

٣٧	
	مدمة الكتاب
01	لجزء الأول: تعريف التّسويق، وعملية التّسويق
٥٣	لفصل الأول: التسويق - إدارة علاقات العميل المربحة
	لفصل الثّاني: استراتيجيّة التّسويق، والشّركة - المشاركة في بناء علاقات
115	العملاء
175	لجزء الثّاني: فهم موقع السّوق، والمستهلكين
170	الفصل الثّالث: بيئة التّسويق
770	الفصل الرّابع: إدارة معلومات التّسويق
YAY	الفصل الخامس: أسواق المستهلك، وسلوك المشتري المستهلك
720	الفصل السّادس: أسواق الأعمال، وسلوك مشتري الأعمال
	الجزء الثَّالث: تصميم استراتيجيَّة تسويق قيادة العميل،
۳۸۷	والمزيج التسويقي
	الفصل السّابع: التّجزئة، والاستهداف، وتحديد الموقع - بناء العلاقات
444	الصّحيحة مع العملاء الصّحيحين
208	الفصل الثَّامن: استراتيجيات المنتج، والخدمات، والعلامة التَّجاريَّة

070	الفصل التَّاسع: استراتيجيات تطوير المنتج الجديد، ودورة حياة المنتج
ova	الفصل العاشر: تسعير المنتجات - عوامل التّسعير، وطرقه
777	الفصل الحادي عشر: تسعير المنتجات - استراتيجيات التسعير
171	الفصل الثّاني عشر: قنوات التّسويق، وإدارة سلسلة العرض
٧٣١	الفصل الثَّالث عشر: تجارة التَّجزئة، وتجارة الجملة
VAO	الفصل الرّابع عشر: استراتيجيّة اتّصالات التّسويق المتكاملة
۸۳٥	الفصل الخامس عشر: الإعلان، وترويج المبيعات، والعلاقات العامة
۸۸۹	الفصل السّادس عشر: البيع الشخصي، والتّسويق المباشر
900	الجزء الرابع: توسيع التّسويق
909	الفصل السّابع عشر: إنتاج ميزة تنافسيه
10	الفصل الثّامن عشر: التّسويق في العصر الرقمي
1.74	الفصل التّاسع عشر: السّوق العالمي
1177	الفصل العشرون: المسؤوليّة الاجتماعية، وأخلاقيات التّسويق
1141	الملاحق
1144	ملحق (١) خطة التّسويق
14.4	ملحق (۲) قياس الطّلب، والتنبؤ به

14	موجز المحتويات	يان
1770	ملحق (٣) رياضيّات التّسويق	0
1788	ملحق (٤) العمل الوظيفي في التسويق	0
١٢٧١	ملحق (٥) المراجع	1
1770	ملحق (٦) أصحاب الفضل بالنسبة إلى الصور	7
	ملحق (٧) معجم المصطلحات	V
		V/
		AY
		44
		901

المحتويات

الأول: من الفصل الأول إلى الفصل العاشر)	(الكتاب
ثاني: من الفصل الحادي عشر إلي العشرون)	
TV	مقدمة الكتاب
01	الجزء الأول: تعريف التّسويق، وعملية التّسويق
٥٣	الفصل الأول: التسويق - إدارة علاقات العميل المربحة
7.	ما هو التّسويق؟
11	تعريف التّسويق
77	عملية التسويق
75	نهم السّوق، واحتياجات المستهلك
75	احتياجات العميل، ورغباته، وطلباته
78	عروض التّسويق - المنتجات، والخدمات، والتّجارب
11	قيمة العميل، ورضائه
TT LE MOUNTAINE BEING	التبادلات، والعلاقات
٦٧	الأسواق
٦٨	تصميم استراتيجية تسويق يقودها العميل
٦٨	
19	
V•	ت المام الما
	اعداد خطق من المست
	بناء علاقات المهما
	إدارة علاقة العميا
۸٠	الطّبيعة المتغيّرة لعلاقات العميل
	إدارة علاقة الشريك
AY	استخلاص قيمة من العملاء
٨٩	إنتاج ولاء العميل، واستبقائه
۸۹	زيادة حصة العميل
41	بناء حقوق ملكيّة العميل

للحوا		
10	Y	
40	المظهر الجديد للتسويق	
4,1	العصر الرقمي الجديد	
1.4	العولمة السريعة الأخلاقية ، والاجتماعية المناداة بمزيد من المسؤولية الأخلاقية ،	
1.7	المناداة بجزيد من المسووسية الم	
1.2	غو التسويق غير الهادف للربح غو التسويق غير الهادف التسويق؟ تجميع الكلّ مع بعضه بعضا على هذا، ما الذّي يعنيه التسويق؟	
1-1	على هذا، ما الذي يعد	
1.4	استعراض المصطحات الرئيسية	
1*1	مناقشة المفاهيم	
1.4	تطبيق المفاهيم	
1.9	التركيز على التقنية	
11.	التركيز على الأخلاق	
- 15	الفصل الثّاني: استراتيجيّة الشّركة، والتّسويق - المشاركة في بناء علا	
رقات		
111	العميل	
IIY	التّخطيط الاستراتيجيّ للشّركة: تعريف دور التّسويق	
111	تعريف رسالة التوجه للسوق	
171	تحديد أهداف الشّركة، وأغراضها	
ITY	تصميم محفظة الأعمال	
171	تخطيط التسويق: الشراكة في بناء علاقات العميل	
177	الشراكة مع الآخرين في الشّركة	
178	الشراكة مع الآخرين في نظام التسويق	
177	استراتيجيّة التسويق، والمزيج التسويق	
140	استراتيجية التسويق المتمركزة على العميل تطوير المزيج التسويقي	
184	إدارة جهد التسويقي	
180	تحليل التسويق	
180	تخطيط التسويق	1
187	تنفيذ التسويق	
184	to a	
Va		

*1	
101	المعتويات
107	مراقبة التسويق
107	t. 31
108	بيئه التسويق التسويق، وإدارته قباس العائد على التسويق،
lov	استعراض المفاهيم
10V	استعراض المصطحات الرئيسية
OA THE RESIDENCE OF THE PARTY O	مناقشة المفاهيم
٥٨	تطبيق المفاهيم
09	التركيز على التّقنية
	التركيز على الأخلاق
71	
	الجزء الثّاني: فهم موقع السّوق، وال
יור	الفصل الثّالث: بيئة التّسويق
19	
19	بيئة النّسويق الجزئية
/.	الشركة
·	الموردون المرادية
Yalaha Gasa	وسطاء التسويق
	العملاء
T	المنافسون
	العامة من النّاس
0	بيئة التسويق الكليّة
0	البيئة السكانية (الديموغرافية)
18	البيئة الاقتصادية
W	البيئة الطبيعية
19	البيئة التقنية
٤	البيثة السياسية
1	البيئة الثّقافيّة
v	الاستجابة لبيئة التسويق
V	استعراض المفاهي
19077	استعراض المصطحات الرئيسية

	419	Charles and the Control of the Contr
	11.	مناقشة المفاهيم
	44.	تطبيق المفاهيم
	771	التّركيز على التّقنية
		التركيز على الأخلاق
	111	الفصل الرّابع: إدارة معلومات التّسويق
	479	تقويم احتياجات معلومات التسويق
	11.	تقويم احتياب التسويق تطوير معلومات التسويق
	17.	تطوير معنومات الحدادية
	777	
	10	ذكاء التسويق
	ודז	أبحاث التسويق المشكلة، وأهداف البحث المتعريف المشكلة، وأهداف البحث
	YTV	
	179	المنام القان ت
	127	البيانات الثانوية
	109	سل جمع البيانات الأوليّة
	7.	البحث البحث البحث المناسبة البحث المناسبة المناس
		تفسير النتائج، وإعداد تقرير بها
	7.	عليل معلومات التسويق
	11	إدارة علاقة العميل
1	11	توزيع معلومات التسويق، واستخدامها
1	79	عوامل أخرى لأبحاث التسويق
*	79	أبحاث التَّسويق في الأعمال الصّغيرة، والتّنظيمات غير الهادفة للرّبح
1	٧٢	أبحاث التسويق الدولي
1	٧٤	السّباسة العامة ، والأخلاق في أبحاث التّسويق
Y	79	استعراض المفاهيم
*	11	استعراض المصطحات الرئيسية
1	Al	مناقشة المفاهيم
	Al	تطبيق المفاهيم
	AY	التركيز على التقنية
		التركيز على الأخلاق
	M	

المستهلك ٢٨٥	الفصل الخامس: أسواق المستهلك، وسلوك المشتري
79.	ه ذر سلوك المستهلك
791	الحواص المؤثرة على سلوك المستهلك
797	العوامل الثقافيّة
799	العوامل الاجتماعية
T+E	العوامل الشخصية
rii	- 0 5-
77.	أنواع سلوك شراء المستهلك
77.	سلوك الشراء المركب
777	سلوك شراء تقليل التنافر
TTT	سلوك الشراء طبقا للعادة
377	سلوك الشراء السّاعي للتنوع
771	عملية قرار المشتري
770	إدراك الحاجة
770	البحث عن معلومات
TTV	تقويم البدائل
777	قرار الشراء
TYA	السّلوك بعد الشّراء
TTY	عملية قرار المشتري للمنتجات الجديدة
TTT	مراحل عملية التبني
778	الاختلافات الفرديّة في الابتكارية
٣٢٥	تأثير خواص المنتج على معدل التبني
777	سلوك المستهلك عبر الحدود الدّولية
TTV	استعراض المفاهيم
779	استعراض المصطحات الرئيسية
744	مناقشة المفاهيم
٣٤٠	تطبيق المفاهيم
711	التّركيز على التّقنية
٣٤١	التّركيز على الأخلاق
	الريز على الأحاري

Yo		المعتوبان	
234	المنويات		الفصل السّادس: أسواق الأعمال، وسلوك مشتري الأعمال
173	المار	tir	الفصل السادس: اسواق الاعمال، وسعو
ETI	نفرج لفاحات المراد	751	silvani i t
£71	اختيار فقات حرف به	414	خراص أسواق الاعمال
ETT			للوذج سلوك مشتري الاعمال
272	عدائد موم سير		سلاك مشتري الأعمال
177	خرائط تحديد الموقع		الأنواع الرئيسية لمواقف الشراء
EEA			للشاركون في عملية شراء الأعمال
	توصيل الموقع المختار، وتسليمه	717	التَّاتِيرات الرِّنِسِية على مشتري الأعمال
EEA .	استمراض المفاهيم	777	عملة شراء الأعمال
10.	استعراض المصطحات الرثيسية	TYT	شراه الأعمال على الإنترنت
10.	مناقشة المفاهيم	740	الأسراق المؤمساتية
101	تطبيق المفاهيم	777	الأسواق الحكومية
TOY	التّركيز على التّفنية	TA	استعراض المقاهيم
101	التركيز على الأخلاق	TAI	استعراض المصطحات الرئيسية
* 1 50	The state of the s	TAL	مناقشة المقاهيم
	الفصل الثَّامن: استراتيجيات المنتج، والخدمات، والعلامة	TAY	تطبيق الفاهيم
EOV	ماذا يكون المنتج؟	TAT	التُركيز على النَّقية
ŁOA	المنتجات، والخدمات، والتّجارب	TAT	التّركيز على الأحلاق
109	مستويات المنتج، والخدمات		
113	نصنيفات المنتج، والحدمة		الدن الثالث في الساب عن الساب الماسات
£V.	قرارات المنتج، والخدمة		الجزء الثالث: تصميم استراتيجيّة تسويق قيادة العميل،
٤٧٠	قرارات المنتج الفرديّ، والخدمة الفردية	TAO	والمزيح التسويقي
įVY	العلامة التّجاريّة		
IAI	قرارات محط المنتج		الفصل السَّابع: النَّجزئة، والاستهداف، وتحديد الموقع - بناء العلاقات
EAT	قرارات خليط المنتج	TAY	
£AA.	استراتيجية تحديد العلامة التجارية: بناء علامات تجارية قوية	747	
£AA	معوق ملكية العلامة التجارية	798	تحزة أسواق المستهلك
13+	بناء علامات تجارية قوية	114	تحزنة أسواق الأعدال
9.7	إدارة العلامات التّبجاريّة	3/1	تَجْرِثُهُ الْأَسُوافِ الدُّولَيْ
0.1	تسويق الخدمات	th	متطلبات النبيزة الفعالة

97.1	المحتومات	1 2 Park	
311	مافشة الماهيم	,,1	
OVV	نطبق المماهيم	113	صبعه اخدمه ، وحواصها ۲۰۰۰ - ۱۰ کاری الحذمات
OVV	الغركير على النقية الغركير على النقية	312	استوانيحيات الشويق لشركات الحدمات
0 4 4	التركيز على الأخلاق	312	هوامل متتج إضافية فور سنتح، والمسؤونية الاحتماعية
0 7 9	المادة – مراما التي عدد وطرقه	310	قررت المسخ، و الحدمات المسويق الدومي للتستج، والحدمات
oAo	الفصل العاشر : تسعير المنتجات- عوامل التسعير، وطرقه	۸۸۵	استمراص المماهيم
٥٨٥	ما هو السَّمر؟	373	استراص المصطدت الرئيسية
۵۸۸	ببئة التسعير الجديد حاليا	277	مدنته المفاهيم
OAA	السَّمير: قرار مهم لكنَّه صعب	175	نشين الماهيم
019	الموامل التي تؤخذ في الحسبان هند تحديد الأسعار	377	التركير على النَّفية
099	العوامل الداخلية المؤثرة على فرارات التسمير	770	التركير على الأخلاق
1.4	العوامل الخارجيَّة المؤثَّرة على فرارات التَّسعير		
1.4	طرق التسمير العامة	57.0	المصل النَّاسع: استراتبجبات تطوير المنتج الجديد، ودورة حياة المنتج
711	التسعير المبني على التكلفة	att i	استرانيجية تطوير الهنتج الجديد
117	النَّسعير المني على القيمة	277	إنتاج المكرة
	التسمير المبني على المنافسة	044	تفية (عربلة) الفكرة
VIV	استعراض المفاهيم	०८४	تعوير المهوم، واحتباره
ALE	استمراض المصطحات الرئيسية	730	تعوير استرانيحية التسويق
719	مناقشة المفاهيم	0 8 0	تحنيل الأعمال
719	تطبيق المفاهيم	087	تطوير المتنج
. 77	التُركيز على التّقنية	0 E A	احتار الشويق
175	التُركيز على الأخلاق	700	النمارة
	الفرا الماري و من الله الماري و الماري	907	تنظيم نطوير المنتح الحديد
744	الفصل الحادي عشر: تسعير المنتجات- استراتيجيات التسعير	700	استرانيجيان دورة حياة المتتج
ATF	اسرانيجيات تسعير المنتج الجديد	974	مرحلة التقدير
ATE	نسعبر أحذ فشدة السوق	970	مرحمة البمو
PYF	تسعير اختراق السوق استدال مدر و	975	مرحنة بنضح
PYF	استراتيجيات تسعير خليط المنتبع	079	مرحمة الهبوط
(4.	تسعير خط الإبتاج نسعه التراج	IAt	استعراص المعاهيم
141	نسمبر المنتج الاحتباري نسمبر المنتج المفيد	LAC	منعرص المصنعات أوثيبية
181	مستبر المشج المعبد		

14		
	العوبات	
79.	نظم النسويق الأهفي	يبران اغوي
197	نظم التوزيع متعددة القنوات	No. 1.
795	تعيير تنظيم الفناة	بريران تعديل السعر
744	قرارات تصميم القناة	استرابيع
791	تحليل احتياحات المستهلك	الله مد المحمأ
799	عديد اهداف العناة	النمر العم
٧٠١	مریت سال د	النبيد الذويحي
V · Ł		المد المدالي
٧٠٤	تصميم فنوات النوزيع الدولية	الأسمد المأولي
V+1	ورازات إدرب السد	و: إن السُّع
r.v		وه الشعبية أن في السعر
V • V	امراب معدد ومشاريها	لاستحابة ليتعبيرات في السعر
V·A	تقويم أعضاء القناة	البيامة العامة، والتسمير
V • 9	السَّباسة العامة، وقرارات التَّوزيع	السعد و مستويات القناة
V 1 *	المساوين والدارة فتنسبه الغرض	السعد عد مستويات الفناة
V1.	طبيعة إمدادات التسويق، وأهميتها	استعرض المناهيم
VIY	أهداف نظام الإمدادات	منارض المصفحات الرئيسية
٧١٣	وطائف الإمدادات الوثيسية	مافشة المحاميم
V19	إدارة الإمدادات المتكاملة	تطبيق المعاهيم
VYO	استعراص المعاهيم	ني من النفية الركير على النفية
VYV	استعراص المصطحات الرئيسية	التركير على الأحلاق التركير على الأحلاق
YYA	مناقشة المفاهيم	
VYA	تطنيق المفاهيم	العصل الثَّاني عشر: قنوات النَّسويق، وإدارة سلسلة العرض
	التُركبير على التّغنية	سلاسل العرض، وشبكة تسليم القيمة
٧٢٩	التركير على الأخلاق	طبعة فنوات التسويق، وأهميتها
V 7 4		
VT1	الفصل الثّالث عشر : تجارة التّجزئة، وتجارة الجملة تجارة التّجزئة	
77V	-5.	سلوك القناة، وتنظيمها
	أمواع تجار الشجزقة	1.2 2
V*V	قرارات تسويق تاجر التجزئة	حاشين دائم
V49		

على المسلمات الرئيسة المسلمات ا	*1	- U cci	, ml	
إلى المحلف التركيب المحلف المحلف التركيب المحلف المحلف التركيب المحلف المحل	۸۲۰	ا د اف المفاهيم	117	ر بر خرار و الشَّجر لة
الرخ الحلفة الوجهة المحافة المحافة المحافة الوجهة المحافة الوجهة المحافة الوجهة المحافة الوجهة المحافة الوجهة المحافة الوجهة المحافة	۸۳۰	استعراض المصطحات الرئيسية		مستعمل معارب الم
ورات نسوي ناهر الحملة ورات نسوي ناهر الحملة الرات التسويق المحكمة الرات التعادي الإعلان المحكمة الرات التعادي المحكمة المحكمة التعادي التعادي المحكمة المحكمة التعادي المحكمة التعادي المحكمة المحكمة التعادي المحكمة	ATI			عبارة اجمله أ عادة الحملة
الانجاهات في تجازة الحملة التعرير المناهج التعراق التعرير المناهج التعراق المناهج المناه التعرير المناهج المناه التعرير المناهج التعرير التعرير التعرير التعرب التعرير التعري	VLA		yy A	روح عر قرارات نسويق ناجر الجملة
النجواهي المفاهيم النجاهيم النجاهيم النجواهي المخاص عشر: الإعلان، وترويج المبيعات، والعلاقات العامة النجواهي المفاهيم النجواهي المخاص عشر: الإعلان، وترويج المبيعات، والعلاقات العامة النجواهي النجواهي النجواهي النجواهي النجواهي النجواهي المخاص النجواهي المخاص النجواهي المخاص النجواهي المخاص النجواهي المخاص النجواهي المخاص النجواء النجوا	ATT	التركيز على التقبية	11.	الإتماهات في تجارة الجملة
النصل المعطعات الرئيسية المعطعات الرئيسية المعاهد الم	ATT	التركيز على الأخلاق	444	استد اض المفاهيم
الفصل الرابع عشر: استراتيجية اتصالات القسويق المتكاملة المعارات الطرات المعارات الم			110	استعراض المصطحات الرئيسية
الفصل الرابع عشر: استراتيجية اتصالات التسويق المتكاملة الفرير على النقاب الإعلان الفرير على النقاب التسويق المتكاملة الفرير عشر: استراتيجية اتصالات التسويق المتكاملة الفرير الإعلان الموالدي الفرير الإعلان الموالدي الفرير المتكاملة الموالدي الموا	ATO		112	
الأوبر على الثنية الإصلات التسويق المتكاملة الفصل الرابع عشر: استراتيجية الإصلات التسويق المتكاملة الفصل الرابع عشر: استراتيجية الإصلات التسويق المتكاملة المناس التساس المناس التسويق المتكاملة المناس التساس المناس التساس المناس التسويق المتكاملة المناس التساس المناس المن			115	
الفصل الرآبع عشر: استراتيجية اتصالات التسويق المتكاملة الرآبع عشر: استراتيجية الإعلان التسويق المتكاملة التسويق المتكاملة التسويق المتكاملة التسويق المتكاملة التسويق المتكاملة المنافق المتعالات التسويق المتكاملة المنافق المتعالات التسويق المتكاملة المنافق المتعالات التسويق المتكاملة المنافق المتعالدة المنافق المتعالدة المنافق المتعالدة المنافق المتعالدة التسويق المتكاملة المنافق المتعالدة التسويق المتعالات المنافق المنافق المتعالات المنافق ا	AET		140	
الفصل الرابع عشر: استراتيجيّة اتصالات التّسويق المتكاملة الله عنوان المتكاملة التولير استراتيجيّة الإعلان التولير التكاملة التولير المتكاملة الله المتعادن التولير المتكاملة الله المتعادن المتعادن التولير المتكاملة الله المتعادن التولير التكاملة الله المتعادن التولير التكاملة الله المتعادن التولير التعالات المتعادن المتعادن التولير الاتصالات المتعادن التعالات المتعادن التعالات المتعادن التعالات المتعادن التعالات المتعادن التعالات المتعادن التعالات المتعادن التعالير التعالات المتعادن التعالات المتعادن التعالات المتعادن التعالات المتعادن التعالير التعالات المتعادن التعالات المتعادن التعالات المتعادن التعالات المتعادن التعالات المتعادن التعالى التعا	ALT		. 40	
الصالات التسويق المتكاملة المعالد التسويق المتكاملة المعالد التسويق المتكاملة المعالد التسويق المتكاملة المعالد المعا	Ažo			
الصالات التسويق المتكاملة المعالد التسويق المتكاملة المعالد التسويق المتكاملة المعالد التسويق المتكاملة المعالد المعا	77.4			الفصل الرَّابع عشر: استراتيجية اتصالات التسويق المتكاملة
بن الأنصالات التغيرة (5) المو السوي لترويج المبعات الماسة التيامات الماسة التيامات الماسة التيامات الماسة التيامات الماسة الاتصالات التعالات المعالات الفعالات المعالمة وتأثيرها عديد أهداف الاتصالات الفعالات المتعالف المتعالدة المتعالف ا	ATT		. 47"	مزيج اتمالات التسويق
الحاجة إلى اتصالات التسويق المتكاملة المتصالات المعالدة الاتصالات المعالدة الاتصالات المعالدة المعالد	FFA		140	
ولية عملية الاتصالات الفعالة 70 تطوير الاتصالات الفعالة 70 تطوير المتصالات الفعالة 70 تطوير المتصالات الفعالة 70 تطوير المتحاور الهدوب المتحاور الهدوب المتحاور الهدوب المتحاور الهدوب عليه من المعامة وتأثيرها 70 تصبح الرسالة 70 أدوات المعامة الرئيسية 70 أدوات المعامة الرئيسية 70 أدوات المعامة الرئيسية 70 أحتار الأوساط 70 أستحراض المفاهيم 70 أستحراض المفاهيم 70 أستحراض المفاهيم 70 تطبيق 70 تطبيق 10 تطبيق 1	VFA		145	
خطوات تطوير الاتصالات الفعالة 70 تطوير برنامج ترويج المبيعات نعريف جمهور الهدف 70 العلاقات العامة ، وتأثيرها 70 دور العلاقات العامة ، وتأثيرها 70 دور العلاقات العامة ، وتأثيرها 70 أدوات العلاقات العامة الرئيسية 70 أدوات العلاقات العامة الرئيسية 70 أدوات العلاقات العامة الرئيسية 70 أدوات العلاقات المامة الرئيسية 70 أدوات العلاقات الرئيسية 70 أدوات العلاقات الرئيسية 70 أدوات العلاقية 70 أدوات العلاقة 10 أدوات العلاقة 10 أدوات العلاقات 10 أدوات العلاقات 10 أدوات العلاقات 10 أدوات العلاقة 10 أدوات 10 أدوات العلاقة 10 أدوات 10 أدوات العلاقة 10 أدوات 10 أدوات العلاقة 10 أدوات العلاق	ARV	أهداف ترويج المبيعات	-41	الحاحة إلى انصالات النسويق المتكاملة
خطوات تطوير الاتصالات الفعالة 70 نظرير برنامج ترويج المبعات 70 نظرير برنامج ترويج المبعات 70 نفريف جمهور الهدف 70 نفريف جمهور الهدف 70 نفريف جمهور الهدف 70 نفريف المعاملة 70 نفر الملاقات العامة وتأثيرها 70 نفريا الرسالة 70 نفريف المعاملة الرئيسية 70 نفريف المعاملة الرئيسية 70 نفريف المعاملة 70 نفليق 70 نفليق المعاملة 70 نفليق 70 نفلي	A7A		114	رؤية عملية الانتمالات
نعریف جمهور الهدی ۲۰۰ العلاقات العامة غدید اهداف الاتصالات ۲۰۰ دور العلاقات العامة الرئیسیة نصیب الرسالة ۲۰۰ استعراض المفاهیم اختیار الاوساط ۴۰۰ استعراض المفاهیم اختیار مصدر الرسالة ۴۰۰ استعراض المفاهیم حصع التعدید المخیالی میزانیّة الترویج، ومزیجه ۴۰۰ نظیق المفاهیم تعدید اجمالی میزانیّة الترویج، ومزیجه ۴۰۰ نظیق المفاهیم ۱۵ نظیق الترویج، ومزیجه ۴۰۰ نظیق الترویج، ومزیجه ۱۵ نظیق الترویج، ومزیجه ۴۰۰ نظیق الترویج، ومزیده ۱ نظیق الترویج، ومزیجه ۴۰۰ نظیق الترویج، ومزیده ۱ نظیق الترویج، ومزیجه ۴۰۰ نظیق الترویج، ومزیده ۱ نظیق الترویج، ومزیده ۴۰۰ نظیق الترویج، ومزیده ۱ نظیق الترویج، ومزیده ۴۰۰ نظیق الترویج، ومزیده <td>AVV</td> <td></td> <td>4+4</td> <td>خطرات تطوير الاتصالات الفعالة</td>	AVV		4+4	خطرات تطوير الاتصالات الفعالة
ا دور العلاقات العامة، وتأثيرها دور العلاقات العامة، وتأثيرها دور العلاقات العامة الرئيسية دور العلاقات العامة الرئيسية دور العلاقات العامة الرئيسية دور المسالة	AYA		***	تعريب جمهور الهدف
المسجم الرسالة (١٠ العلاقات العامة الرئيسية الرسالة التنار الأوساط (١٠ المتعراض المفاهيم (١٠ المتعراض المفاهيم (١٠ استعراض المفاهيم (١٠ التنار مصدر الرسالة (١٠ مسائندية المرتجمة (١٠ مسائندية المرتجمة (١٠ مسائندية المرتجمة (١٠ مسائندية المرتجمة (١٠ مسائندية الترويج و ورئيجه (١٠ مسائندية الترويج (١٠ مسائندية (١٠ مسائ	AA •		NE	تحديد أهداف الانصالات
احتيار الأوساط (استعراض المفاهيم (المنعية المرتبعة (المنعية المرتبعة (المنعية المرتبعة (المنعية المرتبعة و المنعية المنعية (المنتبع المناهيم المنعية المنعي		أدوات العلاقات العامة الرئيسية	1+3	نصعيم الرسالة
ا اختبار مصدر الرسالة المسلمة التعاديم المسلمة الم	AAY	استعراض المفاهيم	19	
حمه التعدية المرتجعة	AAO	استعراض المصطحات الرئيسية	٥	
المدید اجمالي میزانیّه الترویج، ومزیجه ۱۷ نطبین المفاهیم ۱۷ خدید اجمالی میزانیّه الترویج ۱۷ الترکیز علی التقنیه خدید اجمالی مزیج الاتصالات ۱۰۰ الترکیز علی الاخلاق	7.4.7	مناقشة المفاهيم	1.4	
۷ التركيز على التَفية ۷ عنديد إجمالي ميزانَة التَّرويج ۱۷ التُركيز على التَفية ۷ عنديد إحمالي شريع الاتصالات ۷ التركيز على الانعلاق ۷ عنديد إحمالي شريع الاتصالات ۲ عنديد إحمالي ۲ عنديد إحمالي شريع الاتصالات ۲ عنديد إحمالي ۲ عنديد	FAA	تطبيق المفاهيم	۱ ۷	
غديد إحسالي مزيج الأتصالات " التركيز على الاخلاق	AAV	التركيز على التفنية	19	تحديد احمال مزانة الذوريج
	AAV	التركيز على الأخلاق	**.	غند احمال من بعد الأنم الاست. تحديد احمال من بعد الأنم الاست.
أنمالات النبي الشخص مثلاث المادس عشر: البيع الشخص مثلاث على المادس عشر: البيع الشخص مثلاث على الماد	AAV		24	الكواري الماري
		اللصل السادس عشر: البيع الشخصي، وُالتِي مَا اللهُ	4	انصالات النسوين المسؤولة اجتماعيًا
البيع الشخصي المساوية المباشر	AAS	البيع الشخصي		المسرولة اجتماعيا

71	المنابان	Joseph	
410	تعريف المنافسين	(17	طيعة البيع الشخصي
939	تهور. تغویم الماهسیں	12)	دور فوة المبعاث
9VY	احتيار المنافسين لمهاجمتهم، أو تجنُّمهم	144	إدارة قوة المبيعات
940	تصميم مطام الذكاء الننافسي	4+1	نصيب استرانيجية قوة الميمات، وهبكلها
940	استراتيجيات المنافسة	(11)	تحبيد أمراد المبيعات، و احتيارهم
977	طرق استراتبحبة التسويق	415	ندريب أفواد المبيعات
9٧٧	الاسترانيجيات التنافسية الأساسية	418	تعويص أفراد المبيعات
9.45	المواقع التنافسية	410	الإشراف على أفراد المبيعات
9.40	استراتيحيات قائل السوق	47.4	تقوج أمراد المبيعات
99.	استرانبجبات متحدي السوق	177	مملية البيع الشخصي
997	استراتيجيات تابع الستوق	(7.7	خطوات عملية البيع
997	استرانيحيات من يدخل كوة في السّوق	7.73	البيع الشخصي، وإدارة علاقة العميل
994	توازن توجّهات العميل، والمنافس	AYA	التَّدرين المباشر
999	استعراض المفاهيم	444	عودح التسويق المباشر الجديد
11	استعراض المصطحات الرئيسية	474	مميرات النسويق المناشر ، ونحوه
	مناقشة المفاهيم	(nh	قواعد بيانات العملاء، والتَّسويق المباشر
11	تعلميق المماهيم	trd	أشكال التسويق المباشر
11	التَّوكير على النَّفنية	414	التسويق المباشر المتكامل
1 7	التركيز على الأخلاق	40+	السَّيَاسة العامة، والأمور الأخلاقيَّة في التَّسويق المباشر
1		30	استعراص المفاهيم
	الفصل الثَّامن عشر: التَّسويق في العصر الرقمي	107	استعراض المصطحات الوثيسية
1 0	المعرب الرئيسية التي تشكل العصر الرقب	Lov	مناقشة المفاهيم
1.1.	الترقيم، والتوصيلية	10y	تطيق المعاميم
1.1.	انفحار الإنترنت	toy	التركير على التفية
1 - 1 4	الأمواع الحديدة من الوصطاء	13A	النوكير على الأحلاق
1 - 17	حسب الطلب		الدنيال
1-18	اسراتيجية التسويق في العصر الرقمي الجديد الأعمال الالك	1:4	الجزء الرابع: توسيع التسويق
3/+/	الأعمال الإلكترونية، والتحارة الااكرين ترسي		العصبة المسكوم وأواري
1.18 4	الأعمال الإلكترونية، والتجارة الإلكترونية، والتسويق الالكتروسيّ في العصر الرقعي الخديد المافع للمشترين	171	العصل السامع عشر: إنتاج ميزة تنافسيه تحليل لمانس
1-17	المناصر للبائمين	Is f	
1.17			

ro	North
1144	المحروات الأشجارة الإلكترونية الاسترات المحرونية المال الأسترات المال ال
Alter a	
يق العامي	والأعمال الراب الأعمال وراب تحديد برمامي المسال
11.V	م المستهلك إلى المستهلك
WY	م المستهلك إلى الأعمال ١٠٢٩
31118	المتحارة الإلكترونية
INIV	النفر فقط مقابل النفر والمونة للمسوفين الالختروسيان
	إهداد نواحد التسويق الالكتروني
ملحات الرئيسية المرئيسية	التَّجارة الإلكترونية، وتحدياتها التَّجارة الإلكترونية، وتحدياتها
1114	الوعد المستمر كلتحارة الإلكتروبية المتعارض المعدد المستمر المتعارض المعدد المستعراض المعدد المستعراض المعدد المستعراض المعدد المتعارض المعدد المتعارض المعدد المتعارض المعدد المتعارض المعدد المتعارض المعدد المتعارض المتع
117.	الحال المطلم للوبب تطبيق المفاهيم
117.	استعراص المفاهيم التركيز على الت
	استعراض المصطحات الرئيسية التركيسية التركيز على الأ استعراض التركيز على الأ
	منافشة الماهيم
: المسؤوليّة الاجتماعية، وأخلاقيات التّسويق	تطين الماميم الفصل العشرون
	التركيز على النُّقلية اللَّاجِيماعيُّ ا
لى المستهلكين الأفراد الله المستهلكين الأفراد الله المستهلكين الأفراد الله الله الله الله الله الله الله ال	
لى المجتمع ككلِّ	ر بر مر بر بر مر بر
لى الأعمال الأخرى ١١٤٧	التاسع عشر: السوق العالمي العالمي التاسع عشر: السوق العالمي التاسع
والعامة لتنظيم التسويق	ق القرن الخادي والعشرين ١٠٧٤ المارين العالم المارين العالم المارين العالم المارين العالم المارين العالم المارين
	إلى بيئة التسويق العالمي ١٠٧٧
1101	حرفه المستهلك نظام النَّجارة الدُّولية حركة البيئة
امة لتنظيم التَّسويق	حرفه البيته البنة الاقتصادية الاجراءات الد البنة السّاسة - الفاتونية الإجراءات الد
نجاه التسويق المسؤول اجتماعياً	اجراءات الأعمال
1109	
	المساق المستراق الدولية الحرابة التراكية المستراق الدولية المستراة المستراء
۱۱۷۰	استعراض المفا
الرئيسية الرئيسية	لات استعراض الم
	مناقشة المفاهي
NYA	۱۱۷ تطبیق المفاهیم

	للمنور	70
	141	النركير على النُعْنِية
	143	التركير على الأخلاق
مقدمة الكتاب	148	الملاحق
مرحبا بك إلى الطبعة الحادية عشر!	0.873	ملحن (١) خطة التسويق
WELCOME TO THE ELEVENTH EDITION	17.17	ملحق (٢) قباس الطّلب، والتنبؤ به
يهدف من قناب السنبات التسويل أن يقدم الكتاب الدراسي الأكثر حداثة، وتطبيق، ١٠٠٠ قاله . التاب الأسام الأسام الأسام المسامة الكتاب الدراسي الأكثر القدام التناس التاب التسام الأسام الأسام الأسام الأسام	1710	ملحق (٣) رياضيّات التّسويق
يهيدي من لتبات للصويق الأولي". وهذا هو النّب الاستموارة الكتاب الدراسي لمفرر النّسويق الأماني. الانتر ستخداما في حديث أنحاء العالم ، وهذا ما يجعله يبرر في الاردجام.	1770	ملحق (٤) العمل الوظيفي في التسويق
لقدالصب عمد على كل صفحة من صفحات الكتاب، وكل شكل، وحدول، وتمرين، وتوصيح، ومنان، ومرجع في الكتاب كله ، وأدحك أحدث مفاهيم، وتمارست عملية حمل الكتاب محددا،	1888	ملحق (٥) المراجع
ومستسامع ألوقت أور حمد منات لصلفحات من التعدية المرتجعة من أساندة التسويق، وطلبته لسائد من با هد كتاب يستحيب لاحتياحاتك.	1771	ملحق (٦) أصحاب الفضل بالنسبة إلى الصّور
ونعتقد أنك ستوافقنا الرَّأي في أن الطبعة الحادبة عشر هي أفضل طبعة حتي الأن!	סעדי	ملحق (٧) معجم المصطلحات
ما الذَّي يجعل هذا الكتاب يبرز في الازدحام؟		
WHAT MAKES THIS BOOK STAND OUT IN A CROWED?		
حليد إطار بديد متكامل لقيمة العميل		
• إنتاج قيمة للعملاء بهدف استخلاص قيمة من العملاء في مقابل ذلك		
م تفتيم إطار فيمة العميل الانتكاري هذا في عودج لعمليَّة تسويق من حمس خطوات في بديد العصل الأول، وابناي يضع تفاصيل كيف ينتج (1801) النَّسويق فيمة العميل، و يستخلص		
aptine بيمه في مفايل دلك وتم شرح الإطار بعدية في أول قصيين، و دلك لوضع أساس ف ب النظالت وحدث تكمل له بعد ذلك في نفية الكتاب.		
تنش الطبعة الحادية عشر علين أربعة موضوعات رئيسية		
• بناء علاقات عميل مربحة. وإدارتها		
الشاح فيمة للعملاء بهدف استحلاص فيمة من العملاء في مقابل ذلك البحث أن بكواب السوايي		

ولفعل وللوث

التسويق: إدارة علاقات العميل الهربحة MANAGING PROFITABLE CUSTOMER RELATIONSHIPS

بعد دراستك هذا التصل. بحب أن تكون قادرا على

- ا) بعرف السويور، واخذيد حقوات عمدية يستويق
- ١) شرح أهمية فهم العملاء، وموقع السُوق، وتعريف لحمسة مفاهم عرانسبه المساق
- ا) بعریف تعدیم فرنسیه لامشر بیجیه نسویل قباده انعمیل، و مدفشة بر حیدت اداره النسوین بنی غود مشراییچید بسویل
- مافشة درة علاقه العبين، ولعريف ستر بيجنات بناء فيمة لتعملاء، و مشجلاتي بساء من لعبلاء مقابر دائد.
 - ٥) وصف الأنحاهاب، والمورى الرئيسية عنى تعير سطر التسويق في عصد العلاقات هذا

استعراض المعاهبم

مرحب لك في عالم التسويق التيرا ولكي تبدا، ستقاد بك، في هذا القصيل، القياطة الأساسية التسويق، القياطة الأساسية التسويق والسناطة، التسويق، القياطة علاق العسل معلى المعلى ا

وكما في حالة الآراء المقولبة، القها بعيدا. فيكون NASCAR ثاني أكبر موسم رياضة على التلفاز - فيشد NFL انتباها أكبر فقط. ويكون معجبو NASCAR من الإغنياء صغار السن، والموجهين للعائلة. وأكثر من هذا، فهم 75 مليون من الأغنياء صغار السن، والموجهين للعائلة. وأكثر من هذا، فهم 75 مليون من الأنوباء - يشاهد 4 من كل 10 من الناس في الولايات المتحدة أحداث NASCAR، أو يحضروها. والأكثر أهمية، يكون المعجبون متحمسين لـ NASCAR. فينفق معجب معضوها، والأكثر أهمية، يكون المعجبون متحمسين لـ NASCAR فينفق معجب المناصر الأخرى المرتبطة بـ NASCAR. كما أصبح NASCAR قوة ثقافية مع الدفاع والمناسين لكسب ود" آباء NASCAR الأقرياء سكانيا.

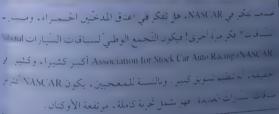
الساسيان المساب المساب

نفي كل سنة ير المعجبون بإثارة شحنة الأدرينالين التي توقف القلب من سباق المدينالين التي توقف القلب من سباق NASCAR عن طريق حضور الجولات الوطنية لحوالي درزنين (دستين) من المسارات في جميع أنحاء الوطن. وتجذب سباقات NASCAR أكبر تجمهرات لأي أحداث رياضية في الولايات المتحدة. فحضر حوالي 200,000 نسمة أحدث سباق والمسمي Daysons 500.

في هذه الأحداث، ينظم المعجبون حفلات السيارات المتتابعة، ومعسكرات، ويظهون طعامهم في الهواء الطلق، ويشاهدوا السيارات تدور حول المسار، ويفابلوا السائقين، ويتبادلوا القصص مع متحمسي NASCAR الآخرين. كما تشمل نسهبلات المسارات مساحات واسعة من حدائق RV خارج المسار، وداخل الشكل البضاوي للمسار.

ويتعجّب أحد الرّعاة، "في أي رياضة أخرى يمكن أن تقود RV الذّي تنافسه، نعسكر في الاستاد وتجلس لتشاهد السّباق؟ " يهتمّ NASCAR فعلا بعملائه. ورون بعدر، حصوبا على المداليين وسوف بعد كا فيد فاه بقد في الأرسال ويون بعد دين المدالية المد





المارات، وبيانات من لوحات أجهرة القياس للسائقين

الأنان حزء كبير من تجربة ناسكار هو الشعور بأن الرّياضة، في حد دانها، الآن حزء كبير من تجربة ناسكار هو الشعور بأن الرّياضة، في حد دانها، يكن الاتصال بها بصفة شخصية. فأي شخص يعرف كيف يقود السّيارة يشعر أله يكن أن يكون بطلا من أبطال قيادة NASCAR. وكما وضعها ضابط الشرطة البائع من العمر 48 سنة إد سويت Ed Sweat: "لم تحمني الجينات من ارتفاع لاعب كرة الله، كما أتني لم أولد وعندي الكثير من لاعب الهجوم الأساسي في .NFT. لكن ... في أي يوم أحد، مع راعي غني، والسيارة الصحيحة، وبعض الممارسة العملية، أمكنني الدّخول، والعبور مفتريا من خط النهاية، متبادلا الدهان مع توني سيوارت Tony Stewar. .. ياه، رغم تقدمي في العمر، وخط الخصر، والقيادة المشغة ... كان يكنني أن أكون دال جاريت Dale Jarrett!

وفي النهاية، يترجم كل حماس المعجبين هذا إلى نجاح مالي لناسكار، وفي النهاية، يترجم كل حماس المعجبين هذا إلى نجاح مالي لناسكار، ولرعانه. فتدفع شبكات التلفاز حوالي 28 مليون دولار في السنة لحقوق بث أحداث ناسكار. كما أنها ثالث رياضة، بعد NCAA، و NFL، في مبيعات السلع النجارية المصرّح بها. كما أن لمعجبي ناسكار ولاء أكثر لرعاة الرّياضة من معجبي أي رياضة أخرى. فلهم احتمال ثلاثة أمثال لشراء منتج الرّاعي بدلا من منتج غير الرعاق الرّاعي بدلا من منتج غير الرعاق السلق ناسكار جيف جوردان Jenny German. فطبقا الأحد الحسابات: فهي معجبة نعمي بنشاط لأي منتج له. وتشرب البيبسي بدلا من الكوكا، وتأكل ايس كريم المنهي بنشاط لأي منتج له. وتشرب البيبسي بدلا من الكوكا، وتأكل ايس كريم (Ray Ban كابيا والمناس ريبان Ray Ban الرّقم 24، فسوف أرتديها، " تقول جيرمان ذلك "

وبسبب هذه العلاقات للمعجبين المواليين، فقد جذب ناسكار أكثر من 250 اسم كبير للرّعاة، من وال مارت Wal-Mar ، وهوم ديبوه Home Depot إلى بروكتر وجاميل Wrangler ، وإم وإم M&Ms، ورانجلر Wrangler ، وجيش الولايات المتحدة U.S Army ، وككل، تشفق المنشأت أكثر من ا بليون دولار في السنة في

ويده في طريقه ليبين لهم وقتا طيبا. مثال ذلك، بدلا من سلب المعجبين عمر ويده ويت المعجبين على إحضارهم طعمر وشراب رائد السعر، تشجع مسارات NASCAR المعجبين على إحضارهم طعمر وشرابه معهم. وتعني مثل هذه الإجراءات أن NASCAR يمكن أن يخسر المير المير

ولزيادة علاقة العميل، يجعل NASCAR الرياضة عملا للعائلة كلها. ولزيادة علاقة العميل، يجعل NASCAR الرياضة عملا للعائلة كلها. ولزيادة علاقة العميل، ويجتل الأمن وفي ربهم المميّز على المسارات للعدر على المسارات للعدر الطبيعي للأمور. ويمتد الجوّ العائلي إلى السّائقين ايضا. فعمي عكر الألفال الرياضات الأخرى، يبدوسية NASCAR مثل الأفراد العاديين. فهم ودودين، ومتاحين فعلا للاختلاط بالمعمر. وليو يعلى الأثورافات. ويري المعجبون السّائقين كنماذج جيدة، وبنتع تنب NASCAR العائلي الطويل الجيل التّالي من المعجبين المواليين.

الا يمكن عملها للمسار؟ لا مشكلة. فتصل تغطية التلفاز لـ NASCAR بي الميون مشاهد أسبوعياً. وتضع التغطية ذات الإيقاع الجيد، والكاميرات دام السيارات المعجين في منتصف الحدث، معطيه لهم إثارة رائعة تجعلهم يلتمنز بالشاشة. "فعندما نعملها الشبكة صحيحة، يضايق الصوت المحيط جيراني لأنا يجعل أذاني سعيدة، " تقول ذلك أنجيلا كوتولا Angela Kotula ، مهنية الموارد الشبالجة من العمر 35 سنة.

كما يسلم ناسكار تجربة ناسكار من خلال شموله لمواقع الويب ايضا. بنه NASCAR «سهر دن المعلومات، والتسلية - أخبار متعمقة، وسبر دن المعلومات المخلقية، ومباريات خط مفتوح، ومناقشات مجنع اسمة تجارية. كما يمكن أن يشترك المعجبون الحقيقيون في TrackPass ليحصلون أحدث انفوائم لأفرب دقيقة، وعروض مرثية للسباق، وصوت مندفزه السبارات، والاتصال بأرشيف هائل من التوضيحات الصوتية، والمرثية. كما المسارات، والاتصال بأرشيف هائل من التوضيحات الصوتية، والمرثية، كما المناقعة مع موانه المناقعة على ما موانه المناقعة على ما موانه المناقعة على ما موانه المناقعة على المناقعة على ما ما موانه المناقعة على المنا

رعاية ناسكار، وترويجاتها. فتطرح نيكستل Nextel خلال العشر سنوات القرير وعاية باسخار؛ وتوريد. 750 مليون دولارا لتكون راعبة ناسكار، وتضع اسمها على سلسلة كزار 750 ملبون دو فروستورب، ولا تدخير ملبون دو لار لتجرب، ولا تدخير اسم في سباق ناسكار، وتخسر، * يقول المتحدّث الرسمي لنيكستيل ذار ويرحب الرّعاة الأخرون بدفع حتى 15 مليون دولار في السنة لرعاية سيارة الفيا ويرب والحصول على الوان، وشعارات منشأتهم التي تزخوف أزياء الفريق. وم قيمات السائفين، وجوانب السيارات. أو أنهم يدفعوا 3 مليون إلى 5 مليون ورا في السنة ليصبح " . . . رسميا " (املاً الفراغ) لسباق ناسكار .

لدلك إذا كنت لا تزال تفكر في ناسكار كأعناق حمراء وشروق الفجر، وم الأفضل أن تعبد التَّفكير فيه. فيكون ناسكار تنظيم تسويق رائد، والذِّي يُعرِيُّ كِف ينتج قِيمة العميل التي تترجم إلى علاقات عميل عميقة ، ودائمة. 'أنفل م ي رياضة، " يقول منفذ تسويق رياضات رائدة ذلك، " ينصت ناسكار أر معجبيه، ويعطيهم ما يريدوه°. وفي المقابل، يكافيء المعجبون ناسكار ورء، بولاً عميق، ووعد بالأرباح الدَّائمة . (١)

نشنرك كل الشركات الماحجة في وقتنا الحالي في شيء واحد. فهي، مثل ناسكار، تركز بقوة على لعمر ونشره النَّسويق بشلة وتشترك الشركات في فهم احتياجات العميل، وتلبيتها في أسواق هدف حب النَّعريف وتحفر كل فود في النَّطيم ليساعد في بناه علاقات عميل مستمرَّة من خلال القيمة المتازة للمعر ورصائه وكما يؤكد بربي ماركوس Berne Marcus المؤمس المشارك لهوم ديبوه Home Depot ، بمهرية ــــــ لديا ما هو الكأس المقدس Holy Grail. إنّه النزام متحمّس، وأعمى تقريبا برعاية العملاء"

ما هو التُسويق؟ WHAT IS MARKETING?

يتعام السَّدين، أكثر من أي وطيقة أعمال أخرى، مع العملاء. والقلب المركزي للسَّدويل الحديث الأ علادت العميل ماء على قبعة العميل، ورضانه. ورغم أننا ستتعرف قريبا على تعريفات النّسوية عبد ا

المنصل، فقد يكون التَّعريف النَّالي أسط تعريف للنَّسويق النُّسويق هو إدارة علاقت العميل ارسة لعصون و بهدف المردوح للتسويق هو حدث عملاه حدد عل طريق الوعد بقيمة يميرة، والحماط على العديد، و الله و عرفه عن طريق التسليم الذي يحور رصانهم

. و . المارت Wal Man أكسر تاحر نحرته في العالم عن طريق تسليمها ما تعديه . * أسعار معمة دائما! * وفي مدن ملاهي ديرني Disney theme parks ، يعمل "المتحيلون" في طلمهم إنتاح الحيال عدم و "حمل الحلم يتحول إلى حقيقة الأن". وتقود دل Dell صاعة الحاسب الشحصي عن طريق يهما الحبد بالنسمة إلى وعودها بأن تكون "مباشرة"، وجعل من الأسهل على العملاء أي بصمموا المحل . وسائه الشعصية حسب الطلب، وتسليمها لهم عند أبواب منازلهم، أو على مكاتبهم سرعة. تعرف هذه الله كان، والشركات مرتفعة المجاح الأحرى، أنها إذا لم تهتم بعملاتها، فسوف تتأثَّر حصههم في السَّوق،

ويكون النسويق الحيد حرجا لنجاح كل تنظيم. وتستخدم الشركات الكبيرة الموجَّهة للرَّبح مثل مروكتر معمل Procter & Gamble ، ومسوني Sony ، ووال مبارت Wal-Mart ، وأي بي أم IBM ، ومباريوت Marriotte نسويل وتمعل ذلك التّنظيمات غير الهادفة للرّبح ايضا مثل الكليّات، والمستشفيات، والمتاحف، والأوركسترا السيمفوني، وحتى دور العبارة.

عات تعرف بالفعل الكثير عن التَّسويق - فهو موجود حولنا جميعًا. أنت تري نتائج التَّسويل في نكبَّت الهائلة من المنتجات الموحودة في المركز التَّجاري القريب منك. وتري التَّسـويق في الإعلانات التي تَلا النلمار، أو تضفي طعما على مجلاتك، أو تملأ صندوق بريلك، أو تغزو صفحتك المنزليَّة على الويب. وترى النَّسويق في المنزل، وفي الكليَّة، وفي العمل، وفي المكان الذِّي تلعب فيه، في كل شيء تقريبا تفعله كر هـاك الأكثر كثيرا للتَّسويق عمَّا تقابله العين العابرة للمستهلك. ووراء ذلك كلَّه شبكة كثيفة من النَّاس، والأنشطة المتنافسة على شدَّ انتباهك، ومشترياتك.

سبعطيك هذا الكتاب مقدمة أكثر كما لا وانتظاما للمفاهيم، والممارسات العمليَّة الأساسيَّة للنَّسويق الأن وبدأ في هذا الفصل بتعريف التَّسويق، ومفاهيمه الرئيسية

نعرت التسويق Marketing Defined

لَّ الذَّي يعنِه مصطلح تسويق؟ يعتقد الكثير من النَّاس أن النَّسويق هو ببع وإعلان فقط. ولا عجب - فكل برمنفدهنا إعلامات التلفاز، والصَّحف الإخبيارية، وعروض البريد المباشر، ومكالمات البيع الهاتفيَّة، وتنتف الإنزنت. إلاَّ أن البيع والإعلان ليسا إلاَّ قمة جبل النَّسويق. ورغم أهميَّتهما، فهما وطيفتان النتاب نظم العديد من وظائف السّبويق، وعادة لا يكونا الأكثر الأهميّة من هذه الوظائف

ومي وقدا الحالي، يجب أن يفهم التسويق ليس بالمني القديم لعمل البيع - "القول، والبيع elling and: relat - وإنما بمني جديد لتلبية احتياجات العميل saussfying customer needs . فإذا أدي المسوق عملا حبدا

يمصل الأون السويق - إدارة علاقات الممل المرسمة

والذكة - تصميم استراتبحبات التسويق، وبناء برامح التسويق

فهم السُوق، واحتياجات المستملك

UNDERSTANDING THE MARKETPLACE AND CONSUMER NEEDS

مي الحطوة الأولى من فهم السوق واحتياجات المستهلك، بحتاج المسوقون أن يفهموا احتياحات العميل، ورعانه، والسوق الذي يعملون فيه. ونشرج الأن الحمسة مفاهيم الرئيسية للعميل، والسوق الاحتياحات والرضات والطلسات، وعروض التسويق (المشجات، والخدمات، والتجارب)، والقبمة والرّصاء، والنادلات والعلاقات، والأسواق.

العقبادات، و الرُّغبات، والطلبات Needs, Wants, and Demands

لههوم الأساسي حداً الواقع وراه التسويق هو الاحتياجات البشرية. تكون الاحتياجات needs السرية حالات الشعور بالحرمان. وتشمل احتياجات طبيعية basic أساسية للطعام، والملس، والدّف، والأمان. واحتاجات اجتماعية accal للانتماء، والعاطفة، واحتياجات فردية undwadual للمعرفة، والتعبير عن الذّات ولم يتج المسوقون هذه الاحتياجات، وإنّما هي جزء أساسي من التكوين البشري.

needs וلاحتباجات

حالات الشُّعور بالحرمان.

ونكون الرَّفبات wants الصَّبغة التي تأخذها الاحتياجات السَشرية عندما تشكلها التَّفافة، ولتُحصبة الفردية. فبعتاج needs الأمريكي إلى طعام، إلا أنه يرغب في (أو يريد) wants بيج ماك Bng عله وبطاطس مقلبة، ومشروب. ويعتاج needs الشخص في موريتوس Mauritus إلى طعام، إلا أنه برعب في wants عنافيو، وأرز، وعدس، وبقول. وتتشكل الرَّغبات بالمجتمع الذَّي يعبش فيه الفرد. وفرصه بالسبة إلى الاشباء التي تلبي احتياجاته. وعندما تدعم الرَّغبات بقوة الشراء، فإنها تصبح طلبات في مسموفة رغبات النَّاس، ومواردهم، يطلب النَّاس منتجات مع منافع تضاف إلى معظم القيمة، والرَّماء

الرّغبات wants

لصيغة الني تأحدها الاحتياحات البشرية عندما تشكلها الثقافة، والشَّحصيَّة الفرديَّة.

له: والأول: تعريف السيد

لى عهد حد مدن تعمس، وهود مشعرات التي توفر قيمة تميزة، وحدد استدره، وورجه. معدناً: سناء هذه الشعدت مهوله فالقة الدمك، يكون النبع والإعلان حروا فقط من الزيد معدناً: سناء هذه الشعدت مهوله التي تعمل مع معصها معصا لتلمية احتياجات العميل، ومراح واكبر المعموعة من أدوات تسويل التي تعمل مع معصها معصا لتلمية احتياجات العميل، ومراح

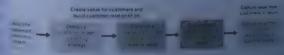
معنو والعريف بوسع كون الشويق عمية احتماعية وإدارية بحصل بها الأفراد، والمعنوم رم يعدوه ويتعوه من حلاياتاج، وتبادل منتحت وقيمة مع أحرين (⁷⁾ومي بيئة الأعمال الأمريم يعدون ويتعوه من حلاياتاج، وتبادل منعلاء الذلك فإننا عرف التشويق marketing. شريع مد علاقت تبادر مرحة للقيمة مع لعملاء الذلك فإننا عرف التشويق marketing. من سع حد الشركات فيمة لعملاء، وتبادي علاقات عميل قوية كي تستخلص قيمة من لعميد ور

marketing الكسويق

عمدة عن منح به الشركات فيمة للعملاء، وتبني علاقات عميل قوية كي تستحلص فيمة م_{ن الملا}. المدار المك

The Marketing Process Digmill adag

يمده شكر (١-١) تودحا سبطا من حمس حطوات لعمليَّة التَّسويق. في الأربع خطوات لأوي. ما شُرِيّة عن فهم المشهدكين، ويتاح فيمة العميل، وساء علاقات عميل قويةً. وفي احموة لأجر، م الشُرّة الكادات من إناح فيمة عميل عناؤة - مياضح قيمة للمستهلكين تستخلص الشُركة بدوره بسد المشهلكين في صورة مبعات، وأرباح، وحقوق ملكيةً طويلة المدين. (٢)



شكل (١-١) مردح سبط بعبله السويق

وعمص في هذا اعصل، والعصل الثّالي خطوات هذا النموذج السبيط لعمليّة النَّسوين الدِّ هـ العصر الله حفوة لكن مع الركير أكثر على خطوات علاقة العميل - فهم المستهلكين، وماماً العصر، استعلام نسمة من العملاء وفي الفصل الثّاني تلقي نظرة فاحصة على الحقواد ال



(عده المنحات أن تكون أشياء طبيعيَّة. " فالمتح" هنا عبارة عن فكرة " ما مدى السَّهولة لك لتساعد في

ويف الكثير من البانعين في خطأ توحيه انتباها أكبر إلى المنتجات المحددة التي يقدموها من المامه. ونحرب التي تشحها هذه المنتجات. ويروا أنفسهم على أنهم يسيعوا المنتج بدلا من تقديمه حلا لأحد المتباحات. فيمكن أن يعتقد من ينتج لقمة مثقاب ربع بوصة أن العميل يحتاح إلى لقمة مثقاب الكرام بحد حه العميل فعلا realls هو ثقب ربع بوصة . يمكن أن يعاني هؤلاء البائعون من " قصر بطر التُسوين marketing mines فتأخذهم منتجانهم عًا يحعلهم بركزوا على الرُغبات الموجودة، ويصفدو رؤية

خبحت العميل من وراتها. (°) وينسوا أن المنتج ليس إلا أداة لحلَّ مشكلة المستهلك فقط وبوحه هؤلاء متعول مصاعب عندما يظهر منتج جديد يخدم حاجة العميل بصورة أفصل. أو بتكنفة أقل ا فسوف يايد

الرّعبات البشرية التي تدعمها قوة الشراء.

ونقطع شركات النَّسويق المتفوقة السوطاكبيرة في التَّعلم عن احتياجات عمارتهم، ورعستير وطلباتهم، وفهمها. ويجروا أبحاث المستهلك، تحليل جبال من بيانات مبيعات العميل، والفساس والخدمة ويظل أناسهم على كل المستويات - بما في ذلك الإدارة العليّا - على اتصال وثيق بالعملاء من والمعلق ويمن منه فو الإدارة العلب في وال ممارث يومين من كل أصب وع في زيارة المحملات، والاحتبار المملاء وفي عالم ديزني Disney World) يقضي كل مدير جولة في الملاهي لمدّة يوم مرّة واحدة علر الأن حلال عمله الوظيفي في ميكي Mickey، وميني Minnie، أو جوفي Goofy، أو أي رمز آخر.

وفي محلات متجات المستهلك بروكتر وجاميل Procter & Gambling، يزور منفذو الإدارة المد وب المستهلكين المعتادين في بيونهم، وأثناء شرائهم. "نحن نقرأ البيانات، وننظر إلى الخرائط، " قال ذلك الر منعدي P&G. "لكن الشراء [مع المستهلكين]، ورؤية كيف تغيّر المرأة تجار التّجزئة لتوفير 10 سنت في رعيد الحر [والتي يمكن] أن تنفقها على أشباه لها أهمية أكبر - هذا مهم لنا للحفاظ على المقدمة في المركز * بنور دلك صابط التنفيذ الرئيسي لشركة P&G، "عندما يكون المستهلك الرئيس، وعندما تحاول أن تكسب معادة، قبعة المستهلك، وعندما تحاول أن تجعل حياة المستهلك أفضلف إنك تركز تركيزا خارجيا وفي مد اختلاف ضخم بكل تأكد. (٤)

هروض النَّصويق – الهنتجات، والخدمات، والتَّجارِب Marteung Offers-Products, Services, and

تتناول الشركات الاحتياجات عن طريق وضع اقتراح قبيمة valua proposition ، وهو مجموعة من المنافع التي يحر أن نعد المستهلكين بتلية احتياجاتهم. وينحقن أفتراح القيمة من خلال عرض التسويق marketing offer - يعص الخليط من المتجات، أو الحدمات، أو المعلومات، أو التّجارب التي تقدم إلى السّوق لنلية حاحة، أو رعبة. ولا تتقبّد عروض النّسوين بالمتبجات eroduct الطّبيعيّة فقط. فبالإضافة إلى المنتحات لللعوسة ، تشعيل عروض التَّسويق الخلعيات services) وهي أنشطة أو منافع تقيدم للبسيع دون أن تكود ملموسة، ولا يتنج عنها ملكبَّة لأيُّ شيء. وتشمل أمثلتها خدمات البنوك، والخطوط الجوية، والفنادق، إعداد الفترانب، وخدمات الإصلاحات المزلية. ويصوره أكثر اتساها، تشمل عروض التسويق كينونات خوى ابصامثل الأنسخاص persons و الأماكن places و التنظيمات organizations و المعلومات

العمل الذي له عس العاجة المحمد المناح المديد.

العمل الذي له عمر المحاجة المحاجة المحاجة المحاجة والمخدمات التي يبيعوها ومستومير لدات بطر المسوفون و مصله المستمالية المستمارية hand experiences المستهاك المستهاك المستهاك المستهاك الحدوث واستحال المستج المستج المستجدين المستجدين وكالك فيادة دراحة مخاربة هازلي -داويدسون المستجد الم ولات ، يحون عامة فيزي. Abames & Nobel ، ومومل Bames & Nobel ، أو تتصفح موقع ويب شركة سوي شعير المعالمة ال او لدى بريده المستهدكون معلا هو [عروص] تنهر أحاسبسهم، وقس قلومهم، وتسه أدهامهم، الم دلك أحد الحراف "إنهم يريدوا [عروصا] تعطيهم تحرية ١. (١)

Customer Value and Satisfaction عنيه العميل، ورضائه

عادة بواحه المنهلكون صطومة واسعة من المنحات، والخدمات التي يمكن أن تلبي حاجة معينة لديهم كر بعد روام لعديد من عروص النَّسوين؟ يتكول لدي العملاء توقعات خاصة بغيمة عروص النسي المحتلفة والرصاءمنها، ويشتروا طبقا لذلك ويشتري العملاه الراضون مرَّة أخرى، ويتكلَّموا مع كور ع تحارب شرائهم السَّالفة وعادة يتحوَّل العملاء غير الرَّاضين إلى المنافسين، ويحطُّوا من فدر المنه من

بعب أن يحدُد المسوقون المستوى الصّحبح للتّوقعات بعناية . فإذا حدّدوا توقّعات محمصة حدّ فيمكن أن يكسبوا رصاه هؤلاه اللِّين يشتروا لكن يفشلوا في جذب مشترين كافيين. وإذا حدَّدو توفَّدن مرتعة حدًا، سيصاب المشترون بالإحقاق. وتكون قيمة العميل، ورضاء العميل قوالب البناء الرئيسية ر تعوير علافات العميل، وإدارتها وبعود مرة أحرى إلى هذين المفهومين الرَّيسيِّين فيما بعد في هذا النص

السادات، والعلاقات Exchange and Relationships

يحدث النَّسويق عدما يفرَّر النَّاس أن يشمعوا احتياجاتهم من خلال النَّبادل. ويكون النِّبادل (uchange إحراه الخصول على الشيء المرعوب فيه من شخص معين عن طريق تقديم شيء أخر مقابل ذلك والعم الرسع . بحدول المسوق أن يحدَّث استجابة لعرص تسويق معين ﴿ وَيَكُنَ أَنْ تَكُونَ الاستجابة أكثر من شرع أرشادل متحدث وحدمات مساطة فيريد المرشع السياسي، على سبيل المثال، أصوات الناحين وقرثة محموعة العمل الاحتماعيّ قبول العكرة.

رح ، حصور على الشيء المرعوب فيه من شخص معين عن طريق تقديم شيء أحو مقابل دلك

ويتكون التسويق من إحرامات تتحد لساء علاقات السادار ومالملامه والمعامد و الحداد عد عدد الع وي. عملون المشهدف مع شمول المشح، أو الحدمة، أو الفكرة، أو أي شيء احد والعدم حديث عدده عمد. معدد وبناج عمليات حارية مساطة ، يكو رالهدف الاحتفاظ بالعملاء ، و يادة أعمانهم مع النه وم و . عدد الله . أسوقون الريسوا ارتباطات اقتصاديَّه ، واحتماعية قويَّة عن طر عن أبوعد نفسمة تمتاره ، وتسلمعها نصر . محوط منعة وساقش المهوم المهم لإدارة علاقة العميل عزيد من التعاصيل فيما معد في هذا العصل

تفود معهد النَّسادل، والعلاقات إلى معهوم السَّوق عبكون السَّوق market محموعة من المشنوين معين، والمحتملين للمنتح بشترك هؤلاء الشترون في احتياج، أو زعمة يمكن تُعقيقها من حلال علاقات

السوق market

معموعة من كل المشترين الفعليين، والمحتملين للمنتج، أو الحدمة

وبعني النَّسويق إدارة الأسواق لنكوين علاقات عميل مربحة. إلاَّ أن إشاح هذه العلاقات بتطلُّب عملا فيحم أن ينحث البائعون عن مشترين، ويعرفوا احتياجاتهم، ويصمموا عروض تسويق حبلة. ويحدُّوا أسعارا لها، ويروجوها، ويحرونها ويسلموها. وتمثل الأنشطة مثل تطوير المنبح، والأبحاث، و. لانصالات، والتوزيم، والتسعير، والحدمة أسطة التسويق الرئيسية

ورعم أنَّما عادة ما نعكر في التَّسويق على أن البائعين هم الذِّين بؤدُّونه، فيبؤدِّي المشترون التَّسوين بهد بؤدي المستهلكون النَّسوين عندما بمحثوا عن السَّلع التي يحتاجوها بالأسمار التي يمكن أن بتحمَّلوها ويؤدي وكلاه المشتريات في الشركة تسويقا عدما يتابعوا الباتعين، ويتماوصوا معهم على شروط حيدة

بين شكل (٢-١) العناصر الرئيسية في نظام النَّسويق الحديث. ففي الحالة المعتادة، يشمل النَّسويو حدة سوق من المستحدمين النهائيين في مواجهة المنافسين. ترسل الشركة، ومنافسيها عروضها المناطرة لها، ورسنل إلى المستهلكين، إمّا مناشرة أو عن طريق وسطاء التّسويق. ويشأثّر كل الممثّلين في النظام بالغويّ سِبُهُ لرئيسية (السكانية أو الديموعرافية ، والاقتصادية ، والطبيعية ، والتَّقنية ، والسَّياسيَّة / القسونية .

يصيف كل طرف في النظام قيمة للمستوى التَّالي. لذلك، لا يعتمد نجاح السُّركة على إحراءاته الدَّاتِيَّة فله. وأمد على مدى حدمة النظام كله لاحتباحات المستهلكين المهائيين ايضا الله يحكن أن ندي وال مرت اوعودها بأسعار منخفصة إلا إدا وفو الموردون السلع التحارية تتكاليف منحفصة ولا يمكن أن تسلم دورد Ford حودة مرتمعة لمشتري السيارات إلى إذا وفر تجارها حدمة عنازة



نكل (۲-۱) ما صريده م شور الحدث

تصميم استراتينية تسويق يقودها العميل DESIGNING A CUSTOMER-DRIVEN MARKETING STRATEGY

ر نعيد قرة السُّورِيد مستهلكين، والسَّوق تماما، يمكنها أن تصمَّم استراتيجيَّة تسويق بقوده عير وبد إدارة النسويق marketing management النهاف. وعلم احتيار أسواق الهدف، وساء يامر مريجامعها ويكون هدف مدير التسويل ويحاد العملاء، والخفاط عليهم، وتتوهم من خلان بدرين عمد عدرة، وتسليمها، وتوصيعها

إدارة النسويق marketing management

أور، وسم حبير أسواق بهدف، وساء علاقات مربحة معها

عسمه سر بحبَّه تسويق رابحة، يحت أن يحيب مديرو النَّسويق على سؤالين مهمين ما عله ما صحيفها (ما هو سوفنا استهدف)؛ وكيف يكننا حدمة هؤلاه العملاه بصورة الصل (ما لما حا مصمه: الإساطين معاهبم ستراتبحيَّة التسويل هذه باحتصار هناء وتلقى بعبد ذلك تطرة عليها ترمه

Selecting Customers to Serve عمر العمل الدس بعدم لهم الدسم

بحث حدد نشرك من الماه منحدم أولا وتعمل دلك عن طريق تجرقة السوق إلى قعاعات عد · م. م. م. م. « . س. س.» و حبر ، نقطاعات التي ستحدمها (س. يق الهدف ١٤٠٠١)، و حبر ، نقطاعات التي ستحدمها (س. يق الهدف ١٤٠٠١)، اعد عد المد في المارة والساس عارة على إيحاد أكد عدد يمكن من العملاء وريادة بفل مدون سوير بدور بهد لا مجهد حديد فن العملاء بكل طريقة البمحاوية حديد كل العمالاء الا

ا النسويق - إدارة علاقات العمل الربحة

يعدوا أي عميل جيدا وبدلا من دلك، تريد أن تحير الشركة العملاء الدين يمكن أن تحدمهم حدمه يعمل به حيلة، وبصورة مربحة. مثال دلك، تستهدف محلات بوردستروم Nordstrom المهيين الأثرياء، ونستهدف حصور المربع والار Family Dollar العائلات التي لها متوسطات أكثر تواصعا بصورة مربعة

كما يكن الذيسعي معص المسوفير إلى عملاء أقل Joner ، وطلب أقل. مشال دلك ، تواجه شركات الماقة مشاكل في تلبية الطلب حلال فشرات دروة الاستخدام. وفي هذه الحالات، وفي حالات الطلب رون المعادية المعادية التسويق demarketing مطلوبة لتفليل عدد العملاء، أو ترحيل طلهم بصورة مؤفَّتة ، أو دائمة . فعلى صبيل المثال ، لتقليل العلم على المكان في الطرق السّريعة المزدحمة مى وانسطى دي سي Washington D C حدد مجلس حكومات واشنطن العماص حب Washington D C Washington Council of Government موقع ويب يشجع العملاء على الرِّكوب كمجموعات في السِّيارات، واستحدام النَّقل الجماعيِّ. (٧)

تهدئة النُسويق demarketing

السويق التقليل الطلب مصورة مؤقَّقة ، أو دائمة ، وليس الهدف تدمير الطلب وإنَّما تقليله ، أو ترحيله فقط .

لدلك، بحب أن يحدّ مديرو أي العملاء يستهدفوهم، وعلى أي مستوى، وفي أي وقت، وطبيعة فسانهم ويوضعه مساطة، تكون إدارة التسويق إدارة العميل customer management وإدارة العلب

اختيار اقتراح القيهة Choosing a Value Proposition

بعد أن تحدَّد الشركة كيف ستخدم العملاء المستهدفين ايضا - كيف ستميز نفسها ، وموقعها differentiale and position itself في السوق. ويكون اقتراح قبمة value proposition الشركة مجموعة المافع، أو القيم التي تعد تفديمها للمستهلكين لتلبية احتياحاتهم عتمد شركة بورش Porsche بأداء القيادة، وإثارتها: "ما بشعر به لكب عندما ينكسر وعناه الشرب . وتعد منظفات غسيل ثايد Tide بتنظيف قوي لكلّ الأغراض، بينما نكسب Gain " نظافة ، ونصيارة مثل شروق الشمس" . وتصع التويدس Altooids بفسيها على أنها " التعاع

غَبْر مفترحات القيمة هذه علامة تحارية عن غيرها من العلامات التّحاريّة. وتجيب على سؤال العميل الدابعال أشنري علامتك التحارية بدلا من منافسيك؟ " كما يحد أن تصمّم الشّركات اقتراحات قبمة فرية تعطيها أكبر ميرة مي أسواقها المستهدمة

Marketing Management Orientations ودهات إداره النصوبي

موعمات إداره السحول بريدرد و تشويق النهام ماراتيجيات نساء علاقات مربعة مع المستهلكين المستهدفين الكوام عر م يدرد و تضويق أن نصعه استوانسيات القسويق هذه و ما الودن الذي يحد إعطاؤه الاعتسان القسويق هذه و ما الاحتمادات العملاء، والتعليم، والمحتمع من المعتاد حداً أن تتعارض هذه الاهتمامات.

««. والتعنيد، والمحتمع، على العدم عنها التنظيمات استراتيجيات تسويقها» وتؤذيها معاهيد إر... توحد حصة معاهيد بديلة تصمم عنها التنظيمات استراتيجيات تسويقها» وتؤذيها معاهيد إر.. و المنتج selling و البيع selling و التسبويق macketing و التسبويق الاحتسامي

مفهوم الإنتاج

يهنه مفهوم الإنتاج production concept بأن المستهلكين سوف يفضلوا المنتجات التي تكور بدي ويتحمّون شرائه سهولة لدلك، بجب أن تركر الإدارة على نحسين كفاءة الإنتاج، والتوزيع. ويكورد المهوم أحد أقدم التوحهات التي توجه البائعين.

مفهرم الإنتاج production concept

وي الله المستهدي موف بمصلوا المتحاث التي تكون متاحة ، ويتحمَّلوا شرائها بسهولة .

ولارال معهوم الإنتاج فلسعة معيدة في نوعين من الحالات. تحدث الحالة الأولى عندما يتعدُّ على عم الحتم العرص ها بعب أن تبحث الإدارة عن طرق لزيادة الإنتاج. وتحدث الحالة الثَّائية عدد نكر. تكنفه استح مرتفعة حدًا، ويلزم تحسين الإنتاجية لتقليلها. مثال ذلك، كانت الفلسفة الكاملة لهري بور. Henry Fivd أريكون إنتاج Model T كاملا بكل معنى الكلمة حتى يمكن تقليل تكلُّفته، ويستطيع أماس أكثرُ. بنحمو سعره وكان يمرح بالبسة إلى تقديم سيارة لكلِّ النَّاس بأيَّ لون طالما أنه اللَّون الأسود

ورعه فاللذة مفهوم الإنتاح في بعص الحالات إلا أنه يمكن أن يقود إلى قصر نظر التسويل فنتعرف الشركات التي تتين هذا الوجه لمخاطر التركيز الضيق جلًا على عملياتها الدَّاتِيَّة، ويعقدوا رؤية علا لحقيقي . نسبة احتياحات العملاه، وبناء علاقات العميل.

يهـُ مفهوم المنتج product concept بأن المستهلكين سوف يفضلوا المنتجات التي تقدم الأكثر في سه احرية. والأدم، والسَّمات الانتكارية. لللك يجب أن يوجه التَّظيم طاقته لعمل تحسبنات مستمرًّا له سع ، يعتمد عص المصعب أنهم إذا استطاعرا أن يسوا مصيدة فتوان أفضل، سيدق العالم مسر. » الماجة المنهم حادة ما بصدموا المبعث المشرون عن حل أفضل لمشكلة الفتران، لكن أجوام

الصرودي عن مصيدة فتران أفصل و تدخل أن كوب حو يعدج المسان، أو أن شيء معمد المساد المساد تصولاتها مصية العشران إصافة إلى هذا لن نساع مصيلة الفئه ان الأقصيل وأرد فين مهد أفت عدد و وويد و معيد المعربالها، ووصعوها في فوات تو يم مريحه، وشدو الندة أيات عالم عاد ما وعاد إ ويفعوا المشترين بالها أفصل منح

product concept with pie عكرة أن المستهلكين سوف بعصلوا المتحات التي تقدم الأكثر في سمات الحردة، والأداء، وال

المارية، ولذلك يحب أن يوحه التّنظم طاقته لعمل تحسيب مستمرة في المنت



هرحات القيمة السنهدف بورش المشترس الأثرياء بوعود القيادة الشيرة ١٠ ما يشعر به

لدلك بحك أن يقود مفهوم المنتج إلى قصر نطر التَّسويق ايضا. على سسيل المثال، اعتقدت إدارة تسكك الحديديّة في إحدى المرآت أن المستخدمين يريدوا قطارات roms بدلا من النّقل ransportation.. وأعماوا التحدي المترابد من الطائرات، والحافلات، والشاحات، والسبارات وافترصت شدكه كودك الله المستهلكين بريدوا أفلاما هوتوغرافية مدلا من طريقة للحصول على دكريات، والمشاركة فيها، وأعلت في النداية التحدي من الكاميرات الوقعية ورغم آنها تقود سوق الكاميرات لوقعية الأدمي

الميمات والأنها لا والت تحقق أرماحا كبيرة من هذه الأعمال (٨)

مفهوم البيخ شعراكتير مر النزكات مفهوم البيع calling concept والذي بهتد أنان المستهلكين لن يشتروا منسر تنه الكثير من النفر كانت مفهوم النبيع الانتخاصة النشركة للبرحة كالهية إلا إدابدلت الشركة جهد ترويح ، وبيع على مقياس كبير ، ويجارس المهوم تنسيس النشركة للبرحة كالهية إلا إدابدلت الشركة جهد ترويح ، وبيع على مقياس كبير ، ويجارس المههوم تنسيس الشركة بدرجة دالية إذ المناصف. أهداف عبر مرتبة - تلك النبي لا يعكر المشترون عادة في الشراء، مثل التّأمين، والتبرع بالدّم. يجب أن ي هده الصاعات حيدة في حدب المتوقعين، وبيعهم منافع المنتح.

selling concept مفهوم البيع

معهوم البيع العكرة أن المستهلكين لن يشتروا منتجات الشركة بدرجة كافية إلا إذا بذلت الشركة جهد ترويع، ويع مر

غارس معطم الشركات مفهوم البيع عندما تواجه زيادة في السُّعة الإنشاجية. ويكون هدفهم مر يكهم إنتاحه بدلا من إنتاح ما يريده السُّوق. وتحمل مثل استراتيحيَّة التَّسويق هذه مخاطر مرتمعة به تركر على إناح عمليات جارية للمبيعات بدلا من التركيز على بناء علاقات عميل مربحة طويلة المدي

يهنهُ مفهوم التَّسويق marketing concept بأن تحقيق الأهداف التَّنظيميَّة بعتمد على معرفة احتياد أسواق الهدف، ورغباتها، وتسليم الرَّضاء الرغوب فيه بصورة أفيضل من المنافسين. وتحت معهو، النَّسويق، بمثل تركير العميل، وقبمته المسارات عطام إلى المبعات، والأرباح.

مفهوم النسويق marketing concept

مسعة إدارة التسويق التي تهتم بأن تحقيق الأهداف الشظيعيّة يعشمد على معرفة احتياجات أسواق الهدى ورعاتها، وتسليم الرصاء المرغوب فيه بصورة أفصل من المنافسين

وسالا من فلسمة "الإنتاج، والبيع" المشمركزة على المنتج، يكون مفهوم التسويق فلسمة "النعر واستحت التمركرة على العميل. ولا تنظر إلى التسويق على أنه "اصطياد"، وإنّما على أنه "حرس" وب المعل إيحاد العملاء الصميحين لمشجك، وإنَّما إيجاد المشجات الصحيحة لعملائك وكما نَتُرُهُ موجه النسويق المشهور ليستر والدرمال Laster Wunderman " كانت أغنية القورة الصناعية أن المصع مع

ودر " هذا هو ما أعمله ، من قصنك الشربه " أما عصر المعلومات فينادي بأن المستهدف سأ . " هد هو -

رساد من فصيك اعمله . (٩) رمن بعساهي شكل (٢-٢) معهوم السيع، ومعهوم التسبوين بأحد معهوم السبع مطور اير. مر المرابعة و mide and ويبدأ بالمصبع ، ويركز على مشحات الشركة الموجودة ، وينادي سبع « دويه مدار وصفائي تهدن بمحمول على منبعات مربحة ويركز أساسا على اكتساب العميل - الحصول على منبعات فصيرة

Starting	Focus	Means	Ends	J-	,	<u>د</u> 3
Factory	Existing products	Selling and promoting	Profits through sales volume			
	The sett	ing concept				
Market	Customer needs	Integrated marketing	custome/			
	The marks	eting concep	,			

شكل (١-٣) مصاهاة معهوم البيع، ومعهوم التَّسويق

وبالصاهاة، بالخدمههوم النَّسوين منظور من الخارج- للدَّاحل ourside in. وكما وضعها هيرب كيلر Herb Keleter صابط التّنعيذ الرّتيسي لشركة سوث ويست للحطوط الجوية Southwest Airlines متعدد بر من. 'ليس لدينا قسم نسويق، وإنَّما لدينا قسم عملاه'. وبكلمات أحد منفدي شركة مورد، 'إدا لم كن موجهين للعميل، فلن تكون سيارتنا كذلك ايصا". يبدأ مفهوم التسويق بسوق معرف تعريفا جيدا، وركم عمى احتياجات العميل، ويجري تكاملا لكل ألشطة النّسويق التي تؤثر على العملاء. وبدوره، ينتج عه لأراح عن طريق إنتاج علاقات عميل طويلة المدى ساء على قيمة العميل، ورضاته.

وعادة بعني تعبد معهوم التسويق أكثر من الاستحابة لرعبات العميل المحددة، واحتياحاته الحنمية نبحث الشَّركات التي يقودها العميل customer-driven العملاه الحاليِّين بعمق لتتعلُّم عن رغباتهم، وتجمع انكر منحات وخدمات جديدة، وتخشير تحسينات المنتج المنتظرة. وعادة يعمل التسويق الدّي يقود، سنهك هذا حيدا عندما تو حد حاجة واضحة، وعندما يعرف العملاء ما يريدوه.

لكن في الكثير من الحالات لا يعرف العملاء ما يريدوه، أو حتى ما الذي يكون ممكماً "مثال دلك. مـــد سه مصت، كم عدد المستهلكين الدين كمان يكن أن يفكروا في السوال عن هاتف حليموي، أو الات - وع عربعد، أو ألات التصوير طبق الأصل المزليَّة، أو حساب سمسرة الإنتريت 24 ساعة مي ليوم، أو حهر تشعيل أفراص DVD، أو نظم تحديد الموقع بالقسمر الصناعي التي تحسك بالبيد، أو PC التي يمكن

ار نداؤها؟ ندى مثل هذه الحالات بالتسويق المذي يقوده العميل dnven. ار نداوها و تدوي مثل هذه الحالات بالتسويق السبي الع مهد قد يكون افصل من فهم العملاء أنصهم، وإنتاج متجات وخدمات تحقّق الاحتياجات الهيئة مع

رهي المستقبل. وكما وصعها أكبو مورينا Akio Morita قائد سوني الخيالي"، "خطتنا هي قيادة العامة من الأسرائيس وكما وصعها اكبر مورينا المستحدمة . حديدة بدلا من سؤانهم ما أبواع المتجات التي يريدوها . فلا يعرف العامة من النّاس ما الذي يمكن م حديدة بدلا من سؤانهم ما أبواع المتجاب التي يريدوها . قلا يعرفنا هو قبادة العملاء السايات . حديدة بدلا من سرائهم من الوح محك، لكنا عرف دلك " وطبقا لأحد منعذي ثري إم 3M. "هدفنا هو فيادة العملاء إلى الكال الترب

الذهاب إليه قبل أن يعرفوا إذا كانوا يريدوا الذَّهاب إليه ". (١٠)

مفهوم التسويق الاجتماعي

مفهوم التسويق الاجتماعي societal marketing concept إذا كان مفهوم التسويق التي يد يسان معهوم المسوي المرابعة المدى short-term wants والرّفاهية طويلة المدى سيها المحكات المستهلك. هل الشركة التي تشعر برغبات الغرد قصيرة المدى، وتخدمها، وتحققها نعمل من الأعصر دانما للمستهلكين والمجتمع في المدى الطويل دائما؟ ويشمسك مفهوم التّسويق الاجتماع: . حَدِّ النَّسُويِّق بِحِبُ أَنْ تَقَدَم قِيمة للعملاء بطريقة تحافظ على، وتحسن كلا من جودة حِباة السُهن

مفهوم التسويق الاجتماعي societal marketing concept

لعكرة أن النَّظيم يجب أن يحدُّد احتياجات أسواق الهدف، ورغبانها، واهتماماتها. ويجب أن يسهد دلك فيمة ممتارة للعملاء بطريقة تحافظ على سلامة العملاء، والمجتمع (societ) وتحسنها.

لتناول صناعة الوحسات السّريعة. يري معظم النّاس صلاسل الوجبات السّريعة العملانة مي راد لحاني على أنها تقدم طعاما مريحا وطيب المذاق بأسعار معقولة . إلا أن الكثير من مجموعات المنهلك. للحموعات البيئية أظهروا فلقهم منها. ويشير النّقد إلى أن الهمبورجر، والدّجاج الملل، والبعم تلبة، ومعظم الأخممة الأخرى التي تقدمها مطاعم الوجبات السريمة بها دهون وأملاح كثيرة. وأصح ارجمات الأن "متصحمة الحجم، " ممّا يقود السنهلكين إلى زيادة في الأكل، والمساهمة في وباه أمه وطنبَّة فنعلْف المنتحات في عبوات مربحة لكنَّها تقود إلى فاقد، وتلوث. لذلك، في ثلببة رعن متهلك فصيرة المدي، يمكن أن تصر سلاسل الوجبات السريعة مرتفعة النّجاح بصحة المستهلك، وتنت نَ مشاكل بيثية من المدي الطويل. (١١)

وكسابس شكل (١-٤)، بعب أن توازن الشركة بين ثلاثة صوامل في إعدادها استرابعة

تنويقها أرباح التشركة، ورعنات المستهلك، واحتباب المعتمع ، عمال ند ١٠٠٠ الله المسلمة " مغيدتنا Our Credo التي يركر على الأمارية ، والأراسة ، والأراسة ، والأراسة ، والمسلمة " والمتا وب الرباح وتحت هذه العقيدة، يمكن أن تتحمل حوبسون وجوبسه ن حسارة فنيرة بليلا من شبحر دفعه الرباء

شكل (١-٤) الثلاثة عوامل التي تقع وراء معهوم التسويق الاحتماعي

لتناول حالة التّلاعب الشراحيدي التي مات فيها ثمانية أشخاص من ابتلاعهم أقراص تيليول Tylenoi ، وهي إحدى العلامات التجارية لجونسون وجوسون. ورغم اعتقاد جونسون وجونسون أن الأقراص تبدَّلت في بضع محلات فقط، ولبس في المصنع، إلا أنَّها جمعت كل منتجها منها. وكلُّمها هدا 240 ملبون دولار . لكن في المدى الطويل قوي جمع الشّركة الذِّكي للتيلينول من ثقة المستهلك فيها ، وولانه لها، وطنَّ النبلبول المعلامة النَّحاريَّة الرَّائدة لإزالة الألم في الدُّولة

مي هذه الحالة، وعيرها، وجدت إدارة جونسون وجونسون أن عمل الشيء الصّحيح يفيد كل س السنهلكين، والشَّركة. ويقول المنفذ الرَّئيسي لجونسون وجونسون، *يجب ألا ينظر للعقيدة على أنَّها نوع مين من برنامج الرَّفاهية الاجتماعية . . . إنَّها مجرد أعمال جيدة واصحة . فإذا حافظنا على أن بعمل ما بكون صحيحا، فإنَّنا بعنقد أن السُّوق سوف يكافئنا في نهاية اليوم". لذلك فتحصيص حونسون وحوسون عسه للمستهلكين، والمجتمع على مدار السنين جعل منها إحدى الشركات الأمريكية الأكثر إعحاما مها، وواحدة من أكثرها أرباحا. (١٢)

> إعداد خطة ، وبرنا مح تسويق PREPARING MARKETING PLAN AND PROGRAM

تمذ استراتيجية تسويق الشركة أي العملاء ستخدمهم الشركة ، وكب ستنت فيمة لمه لا .

Our Credo

or mathers and claims served all others and the fine doc loss in uses and postured in meeting from claims as and all others and to make the product and our translaters and consider in meeting from neads energy through the original resembles and control or most considered to meeting and control of our most considered to meeting and other most

We are responsible to out employees the men and women who werk with an invadinout the word Evenone must be considered as an individual Weinst intermet their digital your server men they must be considered as an individual Weinst intermet their digital your server their men they must be one of security in their jobs. Compensation must be law and adequate and working conditions depanded as who without their server of their server in their server with their server in their server in their server in the server of their server in their server in their server in the server in

there must be aguin opportunity for employment development of adventure of the employment development of adventure of the employment development of development of the employment development of the employment of

we dishinsponsible to the communities in which we the and work and to the world community of a well. We must be good altizens — support good worst and charities and before our fair prate of losses. We must encourage and improvements and better health and educative must maintain in good acider.

Our final responsibility is to our stockholders Business must indice a sound profit. We must experiment with new deast. Research must be crained on innovative programs develope and missfakes pool for New equipment must be purchased new locelies provided and new products lounched. Reserves must be created to provide for adverse times When we operate according to these carculates.

Johnson Johnson

تلخص عقيدة جونسون Johnson & Johnson وإجراءات الشركة على مدار السّنوات اهتمامها بالمجتمع.

ذلك، يبني المسوق برنامج تسويق يقدم القيمة المقصودة للعملاء المستهدفين. ويبني برنامج التسويق الرّبع التسويق الرّبع التسويقي markeling mix للشّركة، وهو مجموعة من أدوات التّسويق تستخدمها الشّركة في تنفيد استراتيجيّة تسويقها.

وتصنف أدوات المزيج التسويقي الرئيسية إلى أربع مجموعات واسعة ، تسمي الأربعة بيز المستويق : المنتج product ، والسّعر price ، والمكان promotion ، والتّرويج promotion . ولتقديم مقترح قيمتها بحث أن تنتج الشّركة عرض تسويق (منتج) يحقّق الاحتياج أوّلا ، وكيف تجعل هذا العرض متاحا للمستهدة بن (المكان) . أخيرا ، يجب أن تتصلّ بالمستهلكين المستهدفين بالنسبة إلى العرض ، وتتابع عمر التّرويج) . ونتعرف على برامج التّسويق ، والمزيج التسويقي بتفاصيل أكثر كثيرا في الفصل التّالي .

بناء علاقات العميل BUILDING CUSTOMER RELATIONSHIPS

تقود أول ثلاث خطوات في عملية التسويق - فهم السّوق واحتياجات العميل، وتصميم استراتيجيّة تسويق بفودها العميل، وبناء برامج التّسويق - كلّها إلى الخطوة الرّابعة، والأكثر أهمية: بناء علاقات عميل مربحة.

Customer Relationship Management إدارة علاقة العميل

نكون إدارة علاقة العميل (CRM) CRM بصورة ضيّقة بأنّها نشاط إدارة قاعدة بيانات العملاء. وتشمل، الحديث. فحتي وقت قريب، عرفت CRM بصورة ضيّقة بأنّها نشاط إدارة قاعدة بيانات العملاء. وتشمل، بهذا التّعريف، إدارة معلومات تفصيليّة عن العملاء الأفراد، وإدارة "نقاط تماس" العميل بعناية بهدف تعظيم ولاء العميل. ونناقش نشاط CRM الضيّق هذا في الفصل الرّابع الذّي يتناول معلومات التّسويق.

لكن حديثا جدًا، أخذت إدارة علاقة العميل معني أوسع. وفي المعني الأوسع، تكون إدارة علاقة العميل معني أوسع. وفي المعني الأوسع، تكون إدارة علاقة العميل مربحة، والحفاظ العميل مربحة، والحفاظ عليها عن طريق تسليم قيمة، ورضاء ممتازين للعميل. وتتعامل مع كل أوجه الحصول على العملاء، والحفاظ عليهم، وتنميتهم.

customer relationship management إدارة علاقة العميل

العمليّة الشّاملة لبناء علاقات عميل مربحة، والحفاظ عليها عن طريق تسليم قيمة، ورضاء ممتازين للعميل.

قرالب بناء العلاقة: قيمة العميل، ورضاؤه

والتسويف الم المفتاح لبناه علاقات عميل دائمة هو إنتاج قيمة، ورضاء ممتازين للعميل. فمن الأكثر ترجيحا أن يكون المركة العملاء الرّاضين عملاء لهم ولاء، ويعطوا الشركة حصّة أكبر في أعمالها.

قيمة العميل. يمكن أن يكون جذب العملاء، والحفاظ عليهم مهمة شاقة. فعادة يواجه العملاء منظومة مدركة المعميل من الشركة التي تقدم أعلى قيمة مدركة المنافة من المنتجات، والخدمات ليختاروا منها. فيشتري العميل من الشركة التي تقدم أعلى قيمة مدركة للعميل عميل المنتجات، وكل التكاليف لعرض السوق للعميل للفرق بين كل المنافع، وكل التكاليف لعرض السوق بالنسبة إلى نظراته من العروض المنافسة.

مثال ذلك، يكسب عملاء فيد اكس PedEx عددا من الفوائد. وأكثرها وضوحا هو تسليم الطرد بسرعة، وعولية. لكن باستخدام PedEx، يمكن أن يحصل العملاء على بعض من قيم الصورة والحالة

ابالمجتمع

اربعة بيزواد المستخدمة المستخدم المستخدمة المستخدم المستخدم

الثاني.

القيمة المدركة للعميل value القيمة المدركة للعميل . الفرق بين إجمالي قيمة العميل ، وإجمالي تكلفة العميل .

مدركة.



7: 7

بغط

هل نستحن خدمة فيد اكس السّعر الأعلى؟ تعتقد فيد اكس ذلك. وتعد إعلاناتها بأنّك إذا كنت في حاجة إلى العولية. والسّرعة، وراحة البال، "استرخي، إنّها فيد اكس".

وعادة لا يحكم العملاء على قيم المنتج، وتكاليفه بدقة، وموضوعية. ويتخذون إجراءاتهم طف المقيمة المدركة percewed، مثال ذلك، هل تقدم FedEx تسليما أسرع، وأكثر عولية فعلا؟ إذا كان هذا الحال، هل تستحق هذه الخدمة الأفضل الأسعار الأعلى التي تحصل عليها FedEx؟ تجادل حدمة من الولابات المتحدة PedEx تجادل حدمة من الولابات المتحدة PedEx أن خدمتها السريعة تقارن مع FedEx، وأسعارها أقل منها كثيراً الناسية

لمكم من حصة السوق يقول أن معظم العملاء يدركون عكس ذلك. فيودعوا كل يوم 3 مليون طردا سريعا ندي FodEx ، والتي تمثل 46% من أعمال الشحن الجوي لليوم التالي بالمقارنة مع 6% لمنافستها USP. ويكمن التحدي لخدمة البريد في تغيير إدراكات قيمة العميل. (١٣)

رضاء العميل. يعتمد رضاء العميل customer satisfaction على الأداء المدرك للمنتج بالنسبة إلى توقعات المشتري. فإذا اتّفق الأداء مع التّوقعات، يكون العميل راضيا. وإذا ازداد الأداء عن التّوقعات يزداد رضاء العميل، أو يبتهج.

وتخرج شركات التسويق المتميّزة عن طريقها للحفاظ على رضاء عملائها. فيكرّر العملاء الراضون الشراء، ويتكلّموا مع آخرين عن تجاربهم الجيدة مع المنتج. ويكون المفتاح توفيق توقعات العميل مع أداء الشركة. وتهدف الشركات الذكية إلى إدخال البهجة delight على العملاء عن طريق الوعد بما يمكنها تسليمه فقط، وتقوم بعد ذلك بتسليم أكثر more ممّا وعدت به (انظر التسويق الحقيقيّ (١-١))(١٤).

رضاء العميل customer satisfaction المدى الذي يتفق عنده الأداء المدرك للمنتج مع توقعات المشتري.

لكن رغم أن الشركة المتمركزة حول العميل تسعي إلى تسليم رضاء أعلى بالنسبة إلى المنافسين، فإنها لا نحاول أن تعظم maximize رضاء العميل وتستطيع الشركة أن تزيد رضاء العميل دائما عن طريق تقليل أسعارها، أو زيادة خدماتها. إلا أن هذا يمكن أن ينتج عنه انخفاض في الأرباح. لذلك، يكون الغرض من التسويق إنتاج قيمة للعميل مربحة. ويتطلّب هذا توازنا دقيقا جدًا. فيجب أن يستمر المسوقون في إنتاج فيمة، ورضاء أكبر للعميل دون أن " يضيّعوا المسكن give away the house".

سنويات علاقة العميل، وأدواتها

يكن أن تبني الشّركات علاقات على العديد من المستويات، اعتمادا على طبيعة سوق الهدف. فغي أحد النبضين، يكن أن تبني الشّركة التي لها العديد من العملاء منخفضي الهامش إلى تطوير علاقات أساسية النبضين، يكن أن تسعي الشّركة التي لها العديد من العملاء منخفضي الهامش إلى تطوير علاقات أساسية معلاء مثال ذلك، لا تتصلّ بروكتر وجامبل (P&G) Procter & Gamble (P&G) هاتفيّا بكلّ عملاء مشجها تايد basic relation لنبخصيّا. وبدلا من ذلك تنتج الشّركة علاقات من خلال إعلان بناء العلامة النبخاريّة، وترويجات المبيعات، ورقم الرد هاتفيّا على العملاء 1-800، وموقع الويب Network Tide.com وهو Network Tide.com وهو www.Tide.com

وفي النقيض الآخر، في الأسواق التي بها عملاء أقل وهوامش أعلى، يريد البائعون أن يتجوا

الارتباط المحددة المحددة المحددة المحددة

عوضأ

مران Boeing وسيف واي Safeway، وغيار التجزئة الكبار الآخرين. وشراكات بوينج Boeing وغيار التجزئة الكبار الآخرين. وشراكات بوينج Boeing مارت Wal-Mar، وسيف واي American Airlines، ودلتا Boeing، وخطوط جوية أخرى في تصميم طائراتها الرائعوط الجوية الأمريكية American Airlines، ودلتا علاقات العميل الأخرى منامية. تحقق متطلباتها كلها. وبين هاتين الحالتين المتناقضتين، تكون مستويات علاقات العميل الأخرى منامية. والآن، تطور معظم الشركات الرائدة ولاء العميل، وبرامج المحافظة على العملاء. فبالإضافة إلى والآن، تطور معظم الشركات الرائدة ولاء العميل، وبرامج المحافظة على العملاء. فبالإضافة إلى تقديم قديمة، ورضاء مرتفعين بصورة متسقة، يمكن أن يستخدم المسوقون أدوات تسويق محددة لتطوير وابط أقوي مع العملاء. مثال ذلك، تقدم الكثير من الشركات الآن برامج التسويق المتكرر بمصورة متعلم الخطوط الجوية برامج المسافر المتكرر، وتقدم الفنادق تكبيرا في الغرفة لنز لائها المتكررين، وتقدم محلال السوبرماركت خصومات وعملائها المهمين جداً .

ترعي هارلي دافيدسون Harley-Davidson مجموعة ملاك هارلي (Harley Owners Group (H. O. G.) والني وفر لقائدي الهارلي، "طريقة منظمة للمشاركة في حبسهم، ويظهروا فخرهم". وتشمل منافع عضوية وفر لقائدي الهارلي، "طريقة منظمة للمشاركة في حبسهم، ويظهروا فخرهم". وتشمل منافع عضوية H. O. G. Touring Handbook وكتيب سفر H. O. G. Touring Handbook، وبرنامج مساعدة جانب الطريق، وبرنامج تأمين خاص، وخدمة تعريض السرقة، ومركز للسفر، وبرنامج "الطبران، والقيادة Fry & Ride" والذي يكن الأعضاء من تأجير هارلي Harleys أثناء العطلة. كما أن للشركة موقع ويب موسع لهم، والذي يقدم معلومات عن فروع . H. O. G. والسباقات، والأحداث، والمنافع. وللنادي العالمي الآن أكثر من 1,300 فرع محلي، و 800,000 عضو.

ولبناء علاقات العميل يمكن للشركات أن تضيف روابط هيكلية ، وذلك بالإضافة إلى المنافع المالية ، والاجتماعية . فيمكن أن يبيع مسوق الأعمال للعملاء معدات خاصة ، أو روابط خط مفتوح تساعدهم في إدارة أوامرهم ، أو رواتبهم ، أو مخزونهم . مثال ذلك ، أعدت منشأة ماككيسون McKesson Corporation وهي تاجر جملة رائد للمنتجات الدوائية ، نظام خط مفتوح يساعد الصيدليّات الصغيرة في إدارة مخزوناتها ، وإدخال أوامرها ، ومان أرفقها .

الطبيعة المتغيّرة لعلاقات العميل The Changing Nature of Customer Relationship تعدث تغييرات هائلة في الطرق التي ترتبط بها الشركات بعملائها. فركزت شركات الأمس على التسوين الغزير لكلّ العملاء على طول اللّراع. وتبني شركات اليوم علاقات مباشرة، ودائمة أكثر مع عملا مختارين بعناية فائقة. وفيما يلي بعض الاتجاهات في طريقة ارتباط الشركات بعملائها.

الارتباط بالعملاء المختارين بعناية فاثقة

لارائت تمرس قلة من الشركات الآن تسويقا غزيرا حقيقيًا - البيع بطريقة نمطية لأي عميل قد يشتري المنتج. والبوم، يدرك معظم المسوقين أنهم لا يريدوا علاقات مع كل عميل. وبدلا من ذلك، تستهدف الشركات الآن عملاء أقلّ، لكنّهم أكثر ربحيّة.

وفي نفس الوقت الذّي تجد فيه الشّركات طرقا لتقديم قيمة أكبر للعملاء، فإنّها تبدأ في التقويم الدّقيق لقيمة العملاء للشّركة. وتقوم الكثير من الشّركات الآن، تحت مسمي إدارة العلاقة اختياريًا selective لقيمة العملاء النين يتسبّبوا في خسارة لها، واستهداف العملاء المتسببين في أرباح لها لتدليلهم. وبعد أن تعرف الشّركات العملاء المربحين فإنّها تنتج عروضا مغرية، ومعاملة خاصة لاستخلاص هؤلاء العملاء، وكسب ولائهم.



به علاقات العميل: ترعي هارلي دافيدسون Harley-Davidson مجموعة ملاك هارلي (Harley Owners Group (H. O. G) به علاقات العميل: ترعي هارلي دافيدسون العملي الآن أكثر من والتي توفر لقائدي الهارلي، " طريقة منظمة للمشاركة في حبهم، ويظهروا فخرهم". وللنّادي العالمي الآن أكثر من 1.300 منهو.

النسوس الحقيقين (1) على العمل على العمل العمل

های در است. در در در در در در در میکند می ایند که تنظیم به در در فتح فیلم میکنده و در داشته و باشیرویی در در در شاه میکند در در در در در در در در میکند در در شاه میکند و شاه میکند و شاه میکند و میگود و میکند و میکند میکند در در در در در در در

الله المراجع المراجع



المحكم عن الحكم المنطح المصدوقي حاكات با بالسيد المصدول حالة Arthres المستركة المستركة المستركة المستركة المستركة المستركة المستركة عن المستركة المسترك

ست بدراسات أن النظر ف في حفل العملاء سعداء , رعد له مكلف في عمل أحيد , بعث بديده الدين من من من من حدد في وقد العملاء الراضول مرات و مرات الدلك، في الأسوق عدية فرغده بدين العملاء الكران ومرات الدلك، في الأسوق عدية في من هذي من معموم من فدن حلول المهامة في الوحال المهامة على العملاء ، تكون الغسة و حدة الاست كند من معموم من العملاء ، تكون الغسة و حدة الاست كند من معموم من المعالد ، و الإحراءات - فهي موقف للشركة ككل ، حره مهام من قدن شركة في من مروس المهام من أمال المهام المعالد ، و الإحراءات - فهي موقف للشركة ككل ، حره مهام من تحويث المهام المعالد ، و المعالد من كورث المراك المعالد ، و المعالد من كورث الرائب المعالد ، و الم



ورده موث وب محمد العرب ويسد به متهماليين مشهر و أسعاره للمحمد و وصدياته و معدمات و ومديناته و مديناته و مدينات المدين ودويد و سديات منها فعلو أنوات موزه في وسد يهده على عداله الحرب على أن المتهد على أن المتهد المدين المتهد في شاعها المتهدد و المدين المتهد محمد المتهدد و المدين المتهدد و المدين المتهدد و المدين المتهدد و المدين المتهدد و المتهد

من وري لا يعد و سد المحافظ المساوية المساوية المحافظ المناطق المناطق المناطق المناطق المناطق المناطق المناطق ا المناطق المراكز المناطق المناطق المناطق المناطقة الم

كل ما لذي يعت أن تفعله الشركة مع العملاء غير المربحين؟ لا يمكنها تحويلهم إلى عملاء موسعي، و مديد أن انستمى العلى بعملاء لدين يكونوا عير ماسيين حداً، أو تكلف حدمتهم اكثر عا تعوده مي عند حي شاكات منان دبك، فادت صاعة الشوك الطريق في تقويم وبحية العميل. فيعد عقود من يقه شكام عنده الاحاد أكد حدد تمكن من العملاء، تجري الكثير من السوك الآن تعدينا في قواعد بياناتهم الها المحدد عدد عدد مكار من العملاء العاسرين

Presenting Premier Ones checking So many features 1's a shame for call it "s becking"



BANKIONE

وزة الملاقة احتباريًا مسمع ملك BankOne في لويزيانا Louisiana "الوائل هملاف بأن يعرفوا أنهم حصير. ومشير، ولهم اعتبازات، وقيمة "مثال ذلك، بعد تقديم طاقة دهية حاصة "المحاوس" الموجود أمام المات فإنهم يوجهر إلى دندة صرافة حاصة لا يوجد صف متطر أمامها، أو إلى مكتب يعمل عليه موظف مدرّب تعزيا حاصاً.

نحسب النوك الآن يصورة ووتبنية قيمة العميل بناء على عوامل مثل متوسط موازة الحساب، وسنخا الحساب، واستحدام الحدمات، ووياراته للعرع، ومتميزات أحرى، ويستحدم على حمدة عمير السنة تقديرات للعميل لمني يحدد كم يزداد - أو يقل الثماوت المسموح به وwas المتحيل الذي يريد، على سيل الثال، بطاقة انتمان بمعدل فائدة منخفصة، أو يهرب من رسوم الشيك الموص تعميزة السك غرب بعمل العملاء المربحون على ما يريدوه، وبالنسبة للمعلاء التي تسم حياناتهم عي حيارة السك غرب بعمل العملاء التي تسمير على حديث المعمود المناب الرياح المستقبلية. ويمكن أن يكون طالب المدرسة العب الذي يكون في حريف لمعمود السعب الشيف المورية العب الذي يكون في حريف لمعمود على الملك المدرسة العب الذي يكون في حريف لمعمود على الملك المدرسة العب الذي يكون في حريف لمعمود على الملك المدرسة العب الذي يكون في حريف لمعمود على الملك المدرسة العب الذي يكون في حريف لمعمود على الملك المدرسة العب الذي يكون في حريف لمعمود على الملك المدرسة العب الذي يكون في حريف لمعمود على الملك المدرسة العب الذي يكون في حريف لمعمود على الملك المدرسة العب الذي يكون في من المنابع على الملك المدرسة العب الذي يكون في من المنابع على الملك المدرسة العب الذي يكون في حريف لما الملك المدرسة العب الذي لكن قد لا يريد أن تعمل معده ويدر المدرس المنابع المنابع المدرسة المدرسة المدرسة المدرسة للمدرسة للمدرسة المدرسة للمدرسة للمد

الارتباط للمدى الطويل

مشد اصبحت لنزكات حبيرية أكثر بالسنة إلى أي عملا، تحتارهم لحدمتهم، فإنها تحدم هؤلا، اللَّهِ تحتارهم بعريقة أعمق، وأكثر دواما وتدهب شركات اليوم أبعد من تصميم استراتيجيات لحداب عصد مداد حدد . ورث عمست م يه المساسم معهم فتستحدم الشركات إداره علاقة العميل و المعدد المعدد حيث والمعدد والمعدد edutionships عويلة المدى معهم وتكون النظرة الحديثة ال شنوين صره عن علم، وفي يحد بعملاه لمربحين، والحفاظ عليهم، وتتميتهم

ناد الله كبر احديد على احفاظ على العملاء، وتنميتهم؟ في الماضي، كان النَّسويق مستمرُّ النَّمْ و لافتصاد الفول بعس عرصا هائلا من العملاء الحدد إلا أن الشركات تواحه اليوم معص حفائق النسوية حديده ونعى نامير ت تسكانية (أو نديوعرافية)، والمافسين الأكثر تطورا، والسَّعة الرَّائدة في الكيُّه مر بصفاعات أن هناك عملاء أنو كممل عليهم وتحارب الكثير من الشركات الأل للحصول على حصم الأسواق لسطحة، أو الهووسة

وشحة لدلك، ترداد تكاليف حذب عملاه جدد. وفي الحقيقة، أن حدب عميل حديد يكلف م ير . ما أن مثل نكامة حماط على العميل الراضي الحالي ووجدت مشأة سيور Sears أن حدب عميا حديد يكنف 12 مرَّة مثل نكيمه الاحتماط بالعميل الحاليُّ وبمعرفة هذه الحقائق الجديدة، تحاول الشَّركات! تحتف بكن فواها بالعملاه المريحين. (١٧)

الارتباط المباشر

، لإصافة ألى إنباط الكثير من النشركات بعملائها بصورة أكثر عمقاء فإنَّها تتصلُّ ايضا بصورة مباشرة erent كثر في حفيفة أن النَّسويق اساشو يزدهر فيستطيع المستهلكون أن يشتروا الآن أي منتج افتراضيا دو. لدها من المحل - عن طريق الهاتف، وكتالوجات الأوامر السريدية، والأكشاك، والتجارة الإلكتروب و شندي و كالمووشند بات الأعمال و وتبياعلي الويب عناصر تشراوح من توريدات المكاتب المعضيي بعد ب حاسب ما تقعه التقلية ، ومربقعة السقو

من على شرك عبر القوات المناشرة فقط ant - شركات مثل دل للحاسب Computer مناه

ي المجام والرهود A KID Howers ، وأما ولادوت كوم المستدهم وما هدور ري من المستخدم شركات أحرى الأنصالات الما شروعي مساحدة موس مدريان من وغف واستخدم شركات أحرى الأنصالات الما شروعي مساحدة موس مدينا () , est a de la company de l رحرى برحرى بدعمين علايين الدولارات في إعلامات وسائل الإعلام إلا آي تستعدون لد برحر علاء ع بدون و بدعمين علايين الدولارات في إعلامات وسائل الإعلام إلا آي تستعدون لد سرح عد مري و من من به علاقات مع لاعبي الألمان من كل الأعمار فيلد، و د معود ر و عدالله المار عن الأحداث والنرويجات، وتوجهات للألعاب ودعمه، وحرمه مد مدوح بسنطيع أن يتنادل فيها لاعبو المباريات الأفكار الميدة، والقصص مع مصهر بعب

معوع بست. و يعتبر معص المسوقين التسويق المباشو على أنه "محود- التَّسوين للألفة التَّالِية " ويتحدُون يوم بيشد ويعشر عمل . ب كل السيع ، والشراء اتصالات مساشوة بين الشركات وعملاتها . ويزي احوول النسويق الماش ورب ب من من من أن النسويق المساشر سبلعب دورا مهما ومترايدا، على أنه طريقة إصابية واحدة فقط للرصة ي سوفي وبلغي بطرة فاحصة على عالم النسوين الماشر في العصلين السادس عشر، والسابع عند

Partner Relationship Management عالعة الشريح

يهما بأتي مسوقو الوقت الحالي إلى إنتاح قيمة العميل، وبناء علاقات عميل قويَّة، وإنَّهم بعرف الهدلا يي أن يعملوا بمفردهم فيجب أن يعملوا مع شركاء تسويق محتلفين. وبالإصافة إلى أن يكوبو حبيبي م دارة علاقة العصيل customer relationship management ، يجب أن يكون للمسوفين إدارة علاقة لشريك partner relationship management جيدة ايصا فتحدث تعبير تارئيسية مي كيف يشارك سوفون مع الأحرين من داخل الشركة، وخارجها ليحضروا مع بعصهم بعصا قيمة أكبر للعميل

إدارة علاقة الشريك partner relationship management

عمل لشترك مع شركاه في أقسام الشركة الأحرى، وحارح الشركة كي يحصروا مع معمهم مع كر للعميل

الشركاء داخل الشركة

نسبه كال المسوقون محملين يعهم العملاء، وتقديم احتياحات تعميل إلى أف والشركة الحتلف وك مُلكِير القديم أن أناس التسويق، والمبيعات، ودعم العميل هم النبي يعملون التسويق فقط أما في عام النَّمَالاتُ خَالَيَ، لم تعد ملكيَّة النَّسويق قاصرة على النَّداخلات مع العمين فقط بمكر أريت عو كر معن وطبعي مع العملاء، خاصة بالتَّداخل الالكتروبي وبكون لتُعكِير خديد ل كل عمل بعث بكون مركز اعلى العميل وقال دافيد ماكارد David Packard أحد مؤسسي هبوليت ماكارد Hemice Pacaard

(14) is here of it is but here in co. و و المارية و المارية س معلام خدد مر در در مساق فعد بعدان، وبهم شاتمو او و عملاء متفاطعة هده عدو متومه مرس سعدت والسوس والتبحصصين عي العمايات والإمدادات، ومحللي ر من من من حيود عديد من أنسم PRG عَناه مساعدة ناحر النَّحر لهُ ليكن ل أكل

شركاء النسويق من حارج الشركة

معمد على كان في مشكه، وتعتبد عوة على مشراكة مع شركات أحرى.

منه و من مسوع من مورغین، وعمر غولة، و حوین بصلوا الشركة بالشيرس منها <u>و تصر</u> مع عرض sepel. mais عدد من المواد احام إلى المكونات إلى المنتجات النهائية التي تحي بي مشترين مهانيان مشارديك، تكون مسلة العرص للحامسات الشخصية من موردي وقائل الحام سان المان المان و مورغين، وتحار التحريه، واحرين الدين يبيعوا الحاسيات. ومدرسه لاحرن، ومسحى حاسات، و مورغين، وتحار التحريه، واحرين الدين يبيعوا الحاسيات. وم حالات أسست عسرص supply chain management ، تفنوي الكشير من الشركان الأ

تُصَالاتِهِ بَشْرِكَتُهِ عِن مول مستقالتمرض. وتعرف أن أقدارها لا تعتمد على مدى حودة أدالها وته ر مسد عدمه إيما على مدى حودة أذاه ساسلة عرصها كلها مقابل سلاسل عرض المافسين ور عدر ما من سندن. ومورض كعملاه فلف والمديعاميو اكلامهما كشركاه في تسليم قيمة العب مث ريث عمر و روم رب مع موردين مثل بلاك وديكر Black & Decker لشدفق الإمدادات، وتق لدب المربع مشرك. لذيب عنه أسهار أول للمستهلكين وتعمل لكرس، من الناحية الأحرى، يندي وليز مه موديل محدرين بعدية لتحسين الحودة، وكفاءة العمليّات. ومن النَّاحية الأخرى، فإنها تعمر ما ند من ال Hanch ve dea in لنو قبر منبعات درجة القمة، ودعم الحدمة الذّي يحضر العملاه إلى دح

الا ما ، و محافظه على عاديهم مرة أحري ودا والله إلى وروسيسة بعرض بكشف الشركات الحالية أنها في حاحة إلى شوكاه استرابحيا المحتلفة لن يكوبوا فعالين. وفي البيئة الحديدة الأكثر تنافسية فالاستمرار بصورة فرديّة يكون مثل من لا ب ص ما صة فترده التحالف الاسترائيجية strutegic alluances عبر كل الصناعات، والخدمات نقرب م محسب حدث إعلامات توصيع كيف توفير شراكتها مع ميكروسوف Marosoft حده با معال بدرونه حسب علب وتعمل فو يكس واجن Volkswagck بالشاركة مع (-د بيار مسالاً . Archer Dane ، Middane على تقوير وقود بياد ديرل. وفي بعض الأحيال، حتى لدف

Apple Computer - a fill the Hewlett Packard (HP) as the Language Computer ست في المن المساورة Podi من 18 والتي تستعها Apple وعير من مهود 18 التوسيع والت حول علاقة المستهدات " مانشارك مع أبل المليها العرصة الإصافة قيامة عن طبيق تكنوا المرصية والعلمام. الكروس المستهدات " مانشارك مع أبل المليها العرصة الإصافة قيامة عن طبيق تكنوا كسر عرص يكبرونسي. مرسيقي رومي مي العالم في أكبير استراتينسية تسلية وقعية ل APL ، يقول ذلك كاين فيوري ماوي) مرسيقي رومي من الطائلة عالم ألت من المراتين و الموادين الموادين و الموادي رسيلي (ملي) ... ٤ رئيس HP) وصابط التعبيد الرئيسي بها ويصيف ستيف حوس HP) مسابط ر المواقع المواقع المواقع المواقع (Pud) و Tunes مي يدي كل محمد للموسيقي في ح وب عدما المشاركة مع ١٩٢، وهي شركة منكرة للمستهلك، في عما دلك، (١٩)

. كند وضعها حبم كيلي Jim Kell، ضابط التَنفَيذ الرئيسي السَّانق في UPS، "لقدَّاستبدل الذي اور ادار الم تستطع هريمتهم، التحق مهم" بـ "التحق مهم، ولن يكن أن بهزمك أحد . (٢٠)

استخلاص قيمة من العملاء CAPTURING VALUE FROM CUSTOMERS

نيد أول أربع خطوات في عملية التسويق بناه علاقات العميل عن طريق إشاح قبيمة عتازة للعميل، يمهاله وتشمل الخطوة الأخيرة استخلاص قيمة من العميل مقابل دلك، في صورة مبيعات حالية وسنفلية، وحصة سوق، وأرباح. فبإنتاج قيمة ممثازة للعميل، تنتج الشركة عملاه مرتفعي الرضاه والدين ينمر ولاؤهم للشركة ، ويشتروا أكثر . ويعني هذا ، بدوره ، عائدات أكبر في المدى الطويل للشركة ردنش ها نوائج إنتاج قيمة للعميل: ولاء العميل واستبقائه، وحصة السوق وحصة العميل، وحفوق

إننام ولاء العميل، واستبقائه Creating Customer Loyalty and Retention

تتج دارة علاقة العميل الحيدة بهجة للعميل. وفي المقامل، يظلُّ للعملاء المتهجي ولاه، ويتكلُّموا مع وُحرِين في مصلحة الشّركة ، ومتنجاتها . وبينت الدّراسات اختلاقات كبيرة في ولاء العملاء النبي يكوموا أَقُ رَصاء، والرَّاضين بعض الشيء، والرَّاضين تماما. حتى الانخفاض البسيط من الرَّضاء التناء يكن أن بتع الحفاصا هائلا في الولاء. لذلك، لا يكون الهدف من إدارة علاقات العميل مجود إنتاج رصاء العميل

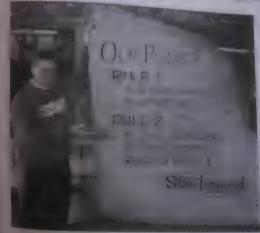
فقف وإنما إدخال البهجة على العميل ايضا. كما أدركت الشركات ايضا أن فقدان عميل يعني فقدان أكثر من حالة بمع واحدة فقط فهر يدمي فقدان الله المنتويات التي يمكن أن يقوم بها العميل طوال حياته مثال دلك، فيما بني نوصيح در مي

اعره الأوب تعريف السويق، وحمله لسو

customer lifetime value الحياة مدى الحياة

customer lifetime value فيمة العميل مدى الحياة عدد العميل مدى الحياة عدد المعالم من المعالم عدد المعالم المعا

مع تندو مالي من المراح المراح



فيه مسر مان حاد حمل منين ماد مرأة أخرى، أنح سنيو ليوبارد أأرض فيربي لمخلات الألبان. الله : وحد مسر من حرولت. عامدة إمرائيل إوركان المميل محطاناً، أعد قراءة القاعدة رقع واحداً

واف على مد أن النشركات يعت أن يكون هدفها مرتمع في ناء علاقات العميل فنت بهدة المصل يبين عمل مد أن النشركات يعت بهدة المصل ويناء عبد أن النشرة والبست تعصيلا مطقاً فقط وتشر إل إلى من الد الم المرون أن موس معدمتها الرائعة للعميل وولاء العميل المرتمع ، "المقاعدة اللاهية" الثالثة "فم سبع ملع تحاليد وينا وعمل عملائك كادمين، صوف باثرت لك دائما للمريد من الشواء" فيكون التعلق بالمملد ويكون بحيماً ، " يقول ذلك أحد معدي التسويق " بعن محدما بعناجه عملاؤنا، ويريدو، به من تحدما بعناجه عملاؤنا، ويريدو، به من تحدما بعناجه عملاؤنا، ويريدو،

Growing Share of Customer باده نصة العميل

إلى نه أي الاحتماط بالعملاء الحيدين لاستخلاص قيمة العميل مدى الحياة، يمكن أن تساعد إدارة علاق مدن لحيدة المسوفين في زيادة حصة العميل share of customer الحصة التي يحصلوا عليها مر منزيت العملاء لاصناف متحاقهم، فينفق الكثير من المسوفين الآن وفتا أقل في تحديد كيف يريدوا عمق سوق، ووفتا أكسر في محاولة زيادة حصة العميل، لذلك تريد النوك "حصة محفظة" أكسر وزيد معات لسوير ماركت "حصة معدة" أكبر، وتريد شركات السيارات" حصة جاراج" أكبر، وتريد الخطرط حية "حصة سعر" أكبر

حمة العميل share of customer عليه الشركة في فنات منحاتها

وأربادة حصة العميل، يمكن أن ترفع الشركة علاقات العميل عن طريق تقديم نوع أكسر للمعلاء خاتير أو يمكن أن تقديب العاملين على السبع المتفاطع cruss selling والسبع الأكثر العمال على السبع المتفاطع cruss selling والسبع الأكثر العمال الحاليين. مثال دلك، تكون أمازون دوت كوم مسعده معرة حد بر ربعلاقات مع 35 مليون عميل لزيادة حصتها من مشتريات كل عميل. عدات أمارون دوت كوم كسائع كسر ونقدم الأن للعملاء موسيقي، وشرائط عروص مرتبة، وهدايا، ونعب اطفال، و لكتروبيت الشائل، و لكتروبيت الشائل، و لكتروبيت



ربدة فيمة العميل مدى الحياة، يستهدف إعلان كاديلاك Break Through مرتمع السعام خيل الأصعر من العملا

باء العلاقات الصحيحة مع العملاء الصحيحين

يب ل ندير الشركات حقوق ملكية العميل بعناية. فيجب أن ترى العملاء كأصول تحتاج أن ندار. ينهم لكن لبس كل العملاء، بل ليس كل العملاه الموالين، يثلوا استثمارا حينا. فمن المدهش أن مص لنملاه لو لين يمكن ألا يكونوا مربحين، ويمكن أن يكون نعض العملاه غير الوالين مربحين أي العملاه بعث لنستحودهم الشّركة، وتحافظ عليهم؟ "حتى نقطة معينة، يكون الاختيار واضحا احتفظ بالمفقير لك. بصورة متسقة، واخسر المنعقين الصّغار غريبي الأطوار". يقول ذلك أحد الخبراء. "لكن ماذا ع معنب نكسار غريبي الأطوار ، والمنفقين الصّغار الشسقين؟ ليس واضحا في العادة إذا كناد بحب منعوادهم، أو الاحتفاظ بهم، ومأي تكلفة؟ • (٢٧)

يكس أن تقسم الشركة العملاء طبقا لربحيتهم المحتملة، وتدير علاقتها معهم طبقا لدلك ويصف شكل (١-٥) المملاء في إحدى أربع مجموعات للعلاقة، طبقا لرسجيتهم، وولاتهم المتوقّع (٢٨) نحتاج الروسوعة إلى استراتيجيَّة إدارة علاقة مختلفة. فبين "الغرباء strangers" ربحيَّة محمصة، وولاه منوفع سِطْ ويوحد الله أق بسبط بين عروض الشركة، واحتياجاتهم. وتكون استراتيحيَّة إدارة علاقة هؤلاء معلاه سبطة لا تستثمر أي شيء فيهم.

ر بده در رمنتي کو انفتاق - رصافه بي دد . در اعلى نار بي شراه کل عندنل ، توصي

مناهم مرود دول بوم حصه ليراس مواية سنة العامل ووافت راحته

صاد حقوق معتقد العصل والمساهدة الله الله على حد له عليهم، وعوهم الصناء ولكول إدارة علاق معند ما جها محاد حال تعويل و الرياد على الما عليه الله على المياد ونسي حقوق ملكية عميل شاملة الصا أن المسكم " هوار حياء وخصر على فعا عميلها مذي خياة، ونسي حقوق ملكية عميل شاملة الصا

مهد مهد کرد. ، عادن عمد عورت حقوق ملکت عمیل customer equity رشعه (). م هي حقوق ملكبّة العميل؟ عدف مهای می در اور در معنان و در این از این مقول خده نکی عملاه الشرکة و می الواصد و یک رحمان الدر که در الدواصد

معد ودولا معدد السول المعدد المولاد المولاد المولاد المولاد المستعدد المست سوق دصي. ورحموز مبكة عمل نفترح لمنتفل الشاول كاديلاك بالمامال

customer equity العميل ملكية العميل وحدى مد مدين منتركة عوال حية لكن عملاء الشركة

يساد من عدر عشري بلادي. كان لذي كادبلاك بعص أكثر العملاء ولاه في الصَّاعة سعد تامو بر منت ي سد ت ، كان اسم "كاديلاك" بعني المحامة الأمريكية ووصلت معت ورياد في سور سدر معاجره إلى ١٩٦ في سه ١٩٦٥ ويناه على حصية السوق، والمبعث سو علاما شدرة ، ردا الان مدييس خلوق ملكية العميل رسمت صورة أكثر مهتايا فكال مدر مدان مديات در را سوسف عمر و فاسفا)، وكان منوسط قيمة العميل مدى اخياة يسجمهن وقد ند در مندن دربان مع حر ميازة پشتروها الدلك، رعم أن حصة سوق كاديلاك كات جدة، م حر حدو منب عمير ندن قارن هد مع BMW لم تكسب صورة BMW الشَّانة والقويَّة حصَّة سود مد ، كُلُه تسب منه ، أصعر مد لـ BMW مع قيم حقوق ملكيَّة مدى الحياة مرتمعة والشيخة تحمير علاد لا سر حرير الا تعدم حصًّا سأول، أقلُّ من حصًّا BMW واستمرَّت حقوق ملكَّ علم ا من - الما منا أكث عدسه فيمة مدى اخباة للعميل أكس الدلك ليست حقة عود وعده الحاد الإجاد وسندت حابية للها وإنما بالميعاث المستقبلية ايضا وتكون فيعة مدي لخلة

المحافظة المحافظة المحافظة المحتفية إلى أسر المحافظة المحتفية إلى أسر المحافظة المحتفية إلى أسر المحافظة المحا

المظهر الجديد للتسويق THE NEW MARKETING LANDSCAPE

رين يدر في تعقد الأول من الفرق الحادي والعشويين المبلادي، حدثت تعبيرت عائد في لد و يعد سنر د بوف Richard Love من هيوليت ماكار (Henkerthechard) "تكول سرعه النعب مربعه الرب يدروعي تعبير اصحت ميرة تنافسيه الآن" ويلحص بوجي بيرا Your Hom كائس الأساحية احدار ربير تاريكي Now York Yankee هذا مساطة أكسو عندما يقول، "لم يعد المستقبل كما سنق أن اعتداد يا دم عبر السوق، بحب أن ينعبر هؤ لا «العين بعدموه ايصاً.

ويت حي هذ الفسم الانحاهات، والفوي الوتيسية التي تغير منظر السوق، وتحديث استراسعية أن ي مغي بعرة على أربعة تطورات رئيسية: العصو الوقعي الحديد، والعولمة السريعة، والناء بالمريد رسيولية الإحلاقية والاحتماعية، والسعوافي التسويق عبر الهادف للرّب

The New Digital Age المصر الرقيم المحيد

لع لا دهر التقي الحديث عصرا وقعبا حديدا فكان للنمو المتفجر للحاسات، والاتصالات المرقد.

وسوت، والنقل، والتقييات الآجرى تأثير وتيسي على الطوق التي تقدم بها الشوكات فيه لعملائها.

ولان، أكثر من أي وقت مصي، متصل حميعنا بعصا، ومالاشياء الفرية، والمعينة في العاد حرد حينها كان السعر عبر الولايات المتحدة يستغرق أسابيع، أو أشهر فيما مضي، يمكنا الأن السعر حول لكه الأرصية في ساعات، أو أيام فقط، وبينما كان استقبال أحيار حديدة عن أحداث العالم المهمة بتغلب أو أسبع من قبل، يمكنا أن فراها الأن أثناء حدوثها من خلال البث المباشر للاقمار الصناعية وبيما عن مراحدت مع الأحرين الموجودين على بعد مساعة طويلة تستعرق أسابيع من قبل، فلا نحت على حدوثها من خلال البث المباشر للاقمار الصناعية وبيما عدم من قبل، فلا نحت ع الأحوين الموجودين على بعد مساعة طويلة تستعرق أسابيع من قبل، فلا نحت ع الاحت بنعد الما الما الذي المناهدة عن المباهدة الما المناهدة الما المناهدة الما المناهدة الما المناهدة الما المناهدة المناهد

لمُنْ أنح الاردهار النَّفي طرقاً مثيرة حديدة للتعلم عن العملاء، وتتعهم، وإنتاج متحات وحدات التعليم طبقا لاحتباحات العميل العردي. كما تساعد النَّفية الشُركات ايصا في توريع استحات لكماء، وللن^{اء كور} وتساعدهم في الاتصالات مع العملاء في مجموعات كبرة، أو من واحد إلى واحد

وس حلال عقد المؤتمرات المرتبة vadoconferencing ، يستطيع محثو التسويق عي اغفر الرئيسي لمنشر كه الاستروث New Yirk أن يشتاهدوا محموعات الشركير في شيكاعو Chicago، أو باريس Paro دون أن يعدروا تاكيمه في اغفر الرئيسي . فسصم نفرات على در العارة فقط، يستطيع المسوق الماشر المدعود في حدث



Management of Cintimer or Jacobs Harrard Barrard Barrard Reserved (0-1)

تكون "لمر شت butterflies مرمحة، لكن دون ولاء ويوحد اتماق حيد بين عروض الشرى. وحيد حيد المراقة فقط، ويتركون مد وحيد حيد ولا تكون مستميع مهم، مثل الفراشات الحقيقية، لوهلة قصيرة فقط، ويتركون مد دلك مشد دمك مستفدو سوق لاورق المائية الليويشاداتو الحصص عادة وتكميات كبيرة، إلا أيم بستمنع مصيدة فصر الصفقات دون شاعلاة متطمة مع أي شركة مسمسرة فردية ونادرا ما تعج حمود شعوي الغرف معملات عالم للشركة وبدلا من ذلك، يجب أن تستمتع الليري عدر شد بمحسن كما بحد أن تستمتع الليري ومربعة خديهم، وتشع عمليات جارية مرسوم من يائي وقت الحولة الثانية

يكن االأصدق، خقيفيون true friends مرمحين، ولديهم ولاه ليشركه معا ويوجد القاق قبق بر حدجتها، وعروص القرى، تريد الشركة أن تعمل علاقة استثمارات مستمرة لادحال البهجة على هؤه. عمداد، وترعدا، وتحتفظ بها، وتمهما وتريد أن تحول الأصدقاء الحقيقيين إلى "معتقدين حقيقة. ويمان معالدة وتريد بعودوا منصد، ويتكلموا مع الأخرين عن تحاربهم الجيدة مع الشركة.

كرارا الأشخاص الدقوق bamacles مرتفعي الولاء لكنهم ليسوا مربحين. ويوجد الفاق محمه بين حيات المربحين ويوجد الفاق محمه بين حيات لهم وعروض النشركة مثال ذلك عملاه النك الصفار الدين يتعاملوا بالتنظام مع النك لكه لا سحد الناست كان المتعلق الكاملين الميرين للمشتر المحسر الشداعة المحسوم التي يتحملوها، أو عمد المحسوم التي يتحملوها، أو عمد المحد المحسوم التي يتحملوها، أو عمد المحدد به الدين المتعلق عنهم .

ر ، بأن المراشية الأسواس، والمملمة السواس

بات حد الموج بعرف أن شيء عن لب ، التي تفودها، وما الذي تقرأه، وما مداق الأيس كرير الذي معمله أو رستخده احدست تفويد حاسة، يستطيع لمسوقون أن يشخوا قواعد بيانات عملائهم معمده عرضهم، ويستخدموها في مشهداف لعملاه الأفراد معروض صممت حصيصا للدية

تعديد، و إلى السوح على معد (عالتس)، والأفراض لا المحدة لذاكرة القراءة فقط ROR O) والنقار حسوم، و إلى السوح على معد (عالتس)، والأفراض المدمحة لذاكرة القراءة فقط ROR O) والنقار مربع وصوحه، في كنت العديد في معدرات، والحراك الشجدفهم معانة فاقفة ومن حلال الشجدات في در هذه والدو تسوص دري عملاء معتارين برسائل تستهدفهم معانة فاقفة ومن حلال الشجور الشهروم، مكن أن يستقد عملاء عن الشجدات واحتدرت، ويصمحهما، ويظلوها، ويطلوها، ويدفعون المهارون أراب المدورة مدرجه ومعددك، من حلال معجرات الشبه السريع، يمكن أن يستقوا مشترياتهم في دول أربعد ومن الواقع الافتراضي التي المراقبة من عروض الواقع الافتراضي التي محترد سحت حديد، في حلات الافتراضية في الخط المفتوح لتي تبيعها



هـ - تعمير عديد لا دهـ أنفيه حديث تأثير رئيسي على الطرق التي يتصل بها المسوقون بعملاتهم، ويحمد. با عد

إنه من المستون التقليم التقليمة الحديدة الدوامية أكثر التي تقود عصر الأقص ١٥ . (١٥ . و مدي المنتخب الأنواع معضها بعصاء وبالمعلومات في حميع أصده المعالم وحدث وحدث التقليم التقليم المعالم التقليم المعالم المعالم المعالم المعالم المعالم التقليم المعالم التقليم الت

Internet Cirily

ويتربك يئة عكمونية عامة هائلة من شبكات الحاسب، والتي تصل المستخدمين من كل الأنواع في حميم الحاد ينم معضهم معضا، ويمستودع معلومات كبير مدهش.

ندانده استخدام الإنترنت في النسعيات من القرن العشرين المبلادي مع نطور الشكة المدرية من يدري المبلادي مع نطور الشكة المدرية من القرن العشرين المبلادي World Wide Web (WWW . ومع دخول الألقية الجديدة ، وصل احتراق الإنبرت للولايات المتحدة من وعلى المترات طاهرة عالمة حقيقة - ورس عدد مستحدمي الانتريت في جميع أنحاء العالم 719 مليون في السة الماضية ، ويتوقع أن يصل إلى 13 ميود سنة مع سنة 200 . (٢٠٠) يعني هذا اللموة ، والتنوع في تعداد مستحدمي الإنتريت أن كل أنواع الناس تدهد و للويب للحصول عل معلومات ، وشراء منتجات ، وخدمات .

ومن الصعب في هذه الآيام أن تجد شركة لا تستخدم الوب بطريفة معنوية. وتحولت التخيير مر شركات "الطوب والمونة bnck-and-morter "القليدية إلى شركات "النقر، والمونة bnck-and-morter "الأو ندم ميا الحط المفتوح بحذب عملاء جدد، وبناه علاقات أقوي مع العملاء الموحودين فعلا كما شع عر إشربت حيل حديد من شركات "النقر فقط (chek-only" - ما تسمي "شركات الدوت كوم المختصف المراب في نهاية التسمينات من الغران العشوين المبلادي، ظهرت شركات الدوت كوم عن كل نسبع كل شيء من الكتب، ولعب الأطمال، والأقراص المدسعة إلى الأثاث وقوروص المناب وحقات الدول كوم المناب وحقات الدول من طعام الكلاب عبر الإنترنت. وهذا السعار حلال "الصهار الدول كوم المناب المنافذة المناف

رد سب المحررة الإنكبروبية بمستهلك واعده، فإن المحارة الإلكتروبية من الأعمال إلى الأعمال يودهر فقص ويتوقى للعمديات الحارية من الأعمال إلى الأعمال في الخط المعتوج أن تصل إلى 3 قرليون و در بي سنة 2001 مـ مدارة مع 100 سون دو لار فقط في مشتريات المستهلك. ويسدو أن كن الأعمال قد عد معه عبر الرب و دغفت لعمالفة مثو حبرال الكتريث GF، وأي مي ام IBM، و دل IXH، و طلم م... كن مايدي ومبكروسوف Microsoft ، وكثيرات أحرى سبرعة لتستعل قوة الإنترنت (٣٢)

سبت. قدم الأردهر في النَّقية فرصاحبيلة مثيرة للمسوفين وسوف بتعرف على عصر الإنتريت حديد تريد من سدويية في الفصل عام عشر.

Rapid Of bauzati معربها عماما

مع بعدة سب فين تعريف علاقاتهم بالعملاه، والشركاه ، فإنهم يشهجوا بظرة حديدة للظرف التي يتصلوا عدمه العدال الأوسد المحيط مهم على عدالم يزاد صغره، بتصلُ الكثير من المسوقين الآن مع عملاتهم،

. ١٠. بعض مادسه عامية كل شركة تقريبا، سواه كانت صغيرة، أو كبيرة فيشتري بالع الورود مد ب من وروده من الكسيك، بينما يتنافس منتج الإلكترونيات في الولايات التّحدة في أسوافه المعلّمة مه مناسس بالمبين عمالقة كما أن بانع النَّحريَّة على الإنترات الذَّي يحد نفسه يتسلُّم أو امر من جميع ألحاء مسم في نفس الوقت الذّي يقدم فيه منتج سلع استهلاكية أمر بكي منتجات حديدة في أسواق نبثق في

لقد واجهت الشركات الأمريكية تحديّات في مواقعها المحلّية من الشّركات متعدّدة الجنسبات الأوروبية والسابانية. فشفوقت شركات مثل تويونا Toyota ، وسيمنز Siemens ، ونستله Nestle ، ومسوئي Sony . رسامسونج Samsung في أدائها على منافسيها من الولايات المتّحدة في الأسواق الأمريكية نفسها. وبالمثل، وجدت سركات الولايات المتّحدة في مدى واسع من الصّناعات فرصا جديدة في الخارج. فطورت كوكاكولا Coca-Cola ، وجنرال موتورز General Motors ، واكسون موييل ExxonMobil ، وأي بي ام BM ، وجنرال الكتريك General Electric ، ودوبونت DuPont ، ومشرات من الشركات الأمريكية الأخرى عمليات عالمية حقيقية، وتتنج وتبيع منتجانها في جميع أنحاه العالم. حتى MTV لحفت صفوة الملامات التَّجاريَّة العالبَّة ، وتسلم صيغا محلَّية من متجاتها في 140 دولة في جميع أنحاه العالم

والآن، لا تحاول الشركات أن تبيع أكثر من سلمها المنتجة محلِّيا في الأسواق الدُّولية فقط، وإنَّما ند بي شور ما الت الت الكثر من الحارج ايصا عمال دلك، يمكن أن يختر بيل بلاس Bill Blace. أحد أكبر مصمّعي الأزياد في الولايات المتّحلة، قماشا منسوجا من صوف استرالي Australian مع تصميمات مطوعة هي ليطالبا الله ويصمم فستانا، ويوسل الرَّسم بالبريد الالكترونيّ إلى عميل في هونج كو ي Hong Kong

معد الوريقة ومن المناف بترايد اعتمام الملايا من في حمد أنجاد العالم والله والعادة والمدارسة الماران with the second continues of the continues of the second o روسية المولاد والقوي العالمية على أعداده بن أي مدن حد أن الدور مدن المدان المدن المدان المدن المدان يمسود المعام عريد من القاصيل في القصل التاسع عشر



ورن الكثير من شركات الولايات المسعدة عملات عالمة حفظة عشده كالناك والندس المدعود عدم الدارد 20 ولة بما في ذلك مشروب الطَّافة BPM Paergy في ديد Incard، ويسد ص. (من Ware Rink) عام ر Spate foe Cube وصيح المساولين أيس كيسوب Spate foe Cube ، وصيب هاهدا في نسبيء الماه العام Hungary . وتكون كل من كو كاكر Y Coca (Ala Y) . وم ير مي Hungary . و . . . الماه المشاهدة ويستو مار روسو "Buter Mare Rosso" و علامة أنحد له يصاحب عاص عد أست . الم الاصاد . CocaC . وتكون سيراب إيس La steel علامة أنه أنه شركة توكان لا المصامة الم

المسل ديمه

الله وحويل

لدى مشاهدى MTV الروسية هرص السعة 12 مشاهد عاصب " بافتر ف انتقدر ، مد ، الدر من لوسعته الرئية و وي الدريل يستصف أحد المشاهد بالدريس عرض نسد " موساد مد به المدال من مد مد مد بالدر من مد بالمد الموساد مد به المدال المدال MTV Mandarine بناء على مد بالدر بالمدال " المدال MTV Mandarine من المدال المدال من المدال المدال المدال من المدال المدا

من - 80.48 لير ربيمي، وهو نظل محمل الوسفيين ليرازيفين يواجهوا مفتدي صاعة شبحس وهي، وسب حسا ربيع الروادية Inelie Angre كاحد أهم للالة برامع أحادث روبية علي سوديو مون سلام بالمراد لا في عدي وبالله كندرة حضراه ، يشاهد عشرات الراهفين أحدث لفروض الرئية، وباقشوها وفوريا بعملوا فاصلا بأرتف عاري أو بوب

مي مركز ألة تمو MTV العدلمي توجد نيل رويدي Bill Roedy , ليس شكات MTV لدلة فهو سفير عبر متوفف بي ربـالة لحمل MTV مناحة في كل مكان ورمان في حميع أنحاء العالم. وفقة لنسريس ويلة Bunnes Week

لإعطاء الأطفال هذه الحرعة من الروك، تناول (رويدي Roced) ضاء الإنصور مد رئيس نورز، لاسر ثنيني تسميون بهيرو، والمنداء مع مؤسس سنعافورة لي كوال يبوء وظهر مع الفائد العسمي خدع بهي كنت فنار غائد كوبي فيدل كاسترو مصنه والذي تساءل إذا كان يمكن أن تعلم MTV أهان كود اللغة الإنجبيرية - وبقور، رويدي "عد واحها معارضة سبطة حداد في إحدى المرات عند توضيحا أثنا سندهي الأعمان تنصير اللغة فة الأحريكية "

وليس حليط MTV لفريد من أند أمم النحلّة والغالمة شعبًا فقط، وبت تحقّق أراده مرتفعة لهذا فركيد أنكه على صحار السرء وهم أناس متراسدي النروة، حفل راضحها شائعة حاصة مع لقليل وكان، فحييفها من تحدود تعلى والمعالمية مع الأحول النكر في الأحواق لغالمة، حقها أقوى من أنافهم "تحد المحددة المعالمة MTV Networks Internations من أناس سة بعد أخرى من حيثة رسوء الاشترائة في الكان، والإملاء، فأوساط حدة المرابعة المحلل في عمل الوقت، تأصل الشاهة تجرد أن تحقّق أحدد فقط فتحوث MTV. أناب مافس ل MTV في أورونا، لتوما للربعة

. مدنت، في عقدين النين من الرّمان فقط، فحقت MTV تركب صفوة العلامات النجارية العاسة، وذلك مع رمور مثل كوت ADV، ويفير Levis، وسنومي Sony، استخلص ذلك النجلق " صيعة MTV من الرّوك بعاني "

a constance. MTV's World Mando Pop Meiscan H.p. Hop Russian Rap It's All Fueling of the Constant Program of the Biggest Olonal Channel Business Week! February IR 2002 pp 81.54.

So in 19 I visual Process Average Murleting Areas November 7, 1994 p. 7, Alaman Grandsan MIV in the Constant Average of the Constant Mile Street Journal March 13, 2002 p. B. the MIV Week Golde Web site with an arms conversion constant and the Viacom Corporate Web site www.viaconicom

البسونق التعبعين (۲۰۱

ام بين قين العالمية الموسيقين هين اللغة العالمية

ر المحالي الم

را الدول الدول المستحد و المنظمين في جميع المحدد ا

المسل الا مديد حديث بدين بالمساورين والقداري عديد بالمسيقي الأمريكية، فهداريد المسيقي الأمريكية، فهداريد المسيقة في المس

we see that the second of the second second

يهو السوس عمر الهادف للربح with I Not for thefit Marketing

Market Hopes - and I see the the Was and I see " " the " of the or was the والمداب صلعا المشراء والمراب فلمار الشراء والشوادمن الحسماء والمتلاقان والم ، كتاب، و ما حدار و سند، و لأطفال، والناس بدين يحيو الربعو موسيعي لاهد . وما فؤلاء كا ية ومثل كشر من المؤسسات الديبية لأحرى لني تعمل فني احماط على حماهم هاالمية ل بن كوسحت أدوات النساء بن وتكسكاته من الشركات التي تبيع السلم بصواء كالمها كثر عصدوا متجهد بأنسي الدبر عسه طفالاحتياجات مجدوعات جدافيه ف رساشها، كلمت والمانه إعلام ماديسون أفسو Madison Avenue على أنها الشير حاص لها وأسحا صديق في مكان مراتهم حداً " وينصبح احر " لا يكن أحمق بالسبية إلى تكييم؟ فأنب مهاتم للعابد" ويبده كراهدا لتسبويق أله يعيمل ففيدارد دموور موقع وبساماريل فتوخيب االلاميد (علابه، وحصل اكتبسه عني أعلى حصور الها بدد ١٥ عام (٢١١)

ومثل، تستحدم الكلبّات الحاصّة، والتي تواحه الحفاصة في الإقمال عبها ورياده في كسمها وين في النافس على الطلبة . والأموال- فتعمل الكثير مجموعات فون - حتى Lyn. Derat impany of خيراً، فقلت الكثير من التنظيمات المشهورة عبر الموجهة بعرب - ١٩٢٥، و JMCA و line Novane Aims. الله the Girl Second - أعصاء، وتحدد رسائلها، و "مشحانها" الأن حدث الحريد من الأعصاء و حد عين كما أظهرت الوكالات الحكومية اهتماما مترابد بالتّسويق ابعد عش ديث، بدي حيش أن لا -

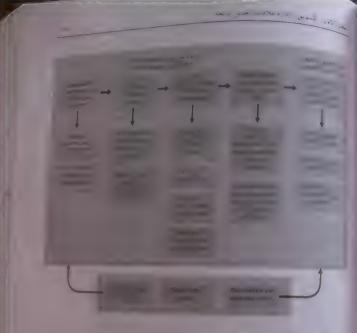
Make **AFriend** InA Very High Place.

Our Product

Really

Does Perform

Miracles.



شكل (١-٦) بمودج منسع لعملية النسويو

مى تعاون وثيق مع شركاء التَّسويق في داخل الشُركة، وحلال نظاء التَّسويق كلَّه الدلائد. فعالمِسعة إلى ترسة إدارة علاقة العميل الجيدة، يجب أن تمارس الشُركات إدارة علاقة الشَّريك الحَيدة الصَّا

تنتج أول أربع خطوات في عملية النسويق فيمة للعملاء وفي الخطوة النهائية. نحي الشركة الكلام مع ملائها الغوية عن طريق استحلاص فيمة من العملاء وينتج عن تقديم فيمة من ويستحد على المعرف مرتمعي الرضاه، والذين سيشتروا أكثر، وسيشتروا مرة أحرى ويستحدها الشركة في سحلاص فنمة لعميل طوال الحياة، واستحلاص حصة أكبر من العمين والتبحة هي ويادة حقوق مدكية معبيل بن لطويل للنشركة.

الحيرا، في مواجهة منظر التسويق المنعبر في وقتنا العالي، بحد أن تأخذ الشركة في احسار الاته الحيرا، في مواجهة منظر التسويل المدرس العرس المالين مافية في نناه علاقات العميل، والشريك، بحد أن تسحر غبة التسويل، ومسعد ما العرس

أمعره لأون تعربف السويق، وعبيبه نسب

مده مده د مده سويو حدث محديد ، وتصمه ، د لات حكومية محتلفة الأن حملات تسعيد مده مده مده و مده محديد ، وتصمه ، د لات حكومية محتلفة الأن حملات تسعيد مده مده مده المعتمد مالغذ عبر حتى حلمات بويد الو لايات المتحدة المحدد الغذ عبر حتى حلمات بويد الو لايات المتحدة المحدد الغذ عبر حتى حلمات بويد المورد عند مده و مده ورد شورت سوية مدع سيم الفوام التلكارية ، وترويح حلمات برياد حوي عدس عبد عبد و مده ورفعت عن صورتها وتستنصر حوالي 100 مليون دو لارسويا ي

على هذا، ما الذَّن يعنيه النَّسويق؟ نَجمِيع الكلُّ مع بعضه بعضا SO, WHAT IS MARKETING? PULLING IT ALL TOGETHER

في سدية هذا لفصل قدم شكل (١-١) عوذ حابسيطا لعملية النّسوين والآن بعد أن ناقشنا كل الخطوات في مدرج معدم شكل (١-٢) نوده منسعه يساعده على تحميع الكلّ مع معصم معضا . ما الذي يعيد أند براك صعه سدعه بكرد السريق عملية ماه علاقات عميل مربحة عن طريق إنتاج قيمة للعملاء. و سحلاص بعة مهد في مقام دلك

زد و راويع حفوت في عدية النسويق على إنتاج فيمة للعملاء. فتكسب الشركة أولا فهما كاملا سب وع رصيق بعث ذلك استراتيجية السب وع رصيق بعث ذلك استراتيجية السب وع رصيق بعث ذلك استراتيجية بين وعرص من المستهلكين المدير سب على الأحداث على سقالين بسبطين السبوال الأول هو "ما المستهلكين المدير سحمه "ما المستهلكين المدين عرب عربة سوف، وسنهداده) وتعرف شركات النسوق الحيدة أنها لا يكنها حدمة كل العملاء مدر مربقة وبلا من دلك، وبها تحتج أن تركز مواردها على العملاء الدين يكمها خدمتهم بأكبر وبحية السبون فهو "كبه يكننا حدمة العملاء المستهددين بأفضل صورة؟ " (التميير، وحدم ما مع) وهد جدد السوق افتراح الفيمة الذي يعطي أي فيم ستقدمها الشركة كي تكسب العملاء

ومع مسد استراتيجية تسويفها، تبي الشركة الأنابر مامج تسويق - والمكون من أربعة عناصر للعربين المسد غي و لا رعة بيد التي قول استراتيجية التسويق إلى قيمة حقيقية للعملاء. وتطور الشركة مد العروض لا تتاج قيمة حقيقية مد العروض لا تتاج قيمة حقيقية مستمدرات علامات علامات تعارية قوية لها وتحدد أسعار هذه العروض لا تتاج قيمة حقيقية مد العرب من تدوس منتبحها تعسيم المستملكين المستهلكين أحيراء تصمم الشركة برامج ترويح، والتي مد عد غده مستهلكين منتهدهيا، وتنامج ليناثروا بعرض التسويق.

و المسيد و الخدر المعيد في عميد التسويق نناء علاقات عميل محملة بالقيمة ومربحة مع معيد السيدول و حملة بالقيمة ومربحة مع معيد و معايد عميد و إدارة علاقة العميل الإنتاج وصاء العميل و وإدحاد عبد معيد و علاقاته لا تستطيع أن تعمل الشركة مفردها. ويجب أن تعمل

لعساء والدار تعمل عمر لده مسؤولة حلافيا واحتماعيا

مدون المناسب المناسب المناسب المناسب المناسبة المناسبات المناسبة عدد سور مع مركبر عبى ماء علاقات العميل، واستحلاص قيمة من العملاء وتشاول المصول م الله بي ساسي حمد داري في عمد الشويق، فهرينة تشويق، وردارة معومات الشويق، وفي مات سميت وفي عصر سام. معي نعرة فاحصة على قورين رئيسين لامشرائيجية الشرويق وي معدد. ومنهد رشعرته، والاستهداف)، ونحديد افتراح الفيمة (التمبير ، وتحديد الموقع). ودفين عصور من نامر إلى سادس عشر متعبرات المربح التسويقي، وحدا تلو الأحر ويجمع العص سُناء منذ سنز سحية غسويز التي يقودها العمل، وإنتاج مدة تدفسيه في السُّوق وبعد دلك، تفسير غلاله فصور المجروعوس بأسويل حاصة الفية السويل في لعصر الرقعي الحديد، والنسويق العلم وسنزوغ لأحلافية والاحتماعيه للتسويق

اسعراص المعاضم

لتبدئ بتدايات بالحجة في وقت جاني في التركيير القويُّ على العيميل، والانتراء الشَّديد بالنَّسويق أوبكون هيرو سولو ۱۰۰ ملافات عميل مربعه ، وردريها

١) تعريف التسويق، وتحديد خطوات عملية التسويق

ركون مسوء. markeing عمية ننج بها الشركات قيمة للعملاء، ونسي علاقات عميل قوية كي تستخلص فيمة مر عملاء في ممايل ديت

شعر عمد أنسوس حمس حطوات الشع أول أربع حطوات فيمة للعملاء في الحطوة الأولى، يحت يسوفون أن يفهموا سوي. واحبياحات العملاه، ورعباتهم وفي اخطوة الثَّالية، يصمم المسوقون استراسِعه سدين بغدها بممس بهدف الحصول على المملاء المشهدين، والحفاظ عليهم، وتميتهم. وفي الخطوة الثَّالثة. سر سداد بالرامج سويل بقده ومه متارة فعلا الشكل كل هذه الحظوات الأساس للحظوة الرابعة ، ساه علاقات مسر مريعه وويون سهما على بمعيل وفي اعقوه فيهائيه ، حي اللَّوكة المكافات من علاقات العميل القوية

شرح أهمية فهم العملاء، وموقع السُّوق، وتعريف الحمسة مفاهيم الرئيسية للسوق

بعد قد دست أسارة ف ها هويلا في التعلم عن احتياجات عملاتها، ورعماتهم، وطلماتهم، وفهمها ويتصف فد عهد في هست فروص سويق حفق ترغب ويناه علاقات عميل محملة بالقيمة والتي تستطي مرضفها بالسجيف فبما بعليل مدن الحياه، وحصَّةُ أكثر من بعليل وتكون الشيخة زيادة في حقوق ملكة عبير في سال علم بر تنشر له

يك بر نصاف بر تبسية للتسويل الإحتياحات والرعمات، والطلبات nerds wants and demands، وهروص و eproducts services and experiences والشعار (products services and experiences) ، والقبيم markers of markers of my by cerchange and relationships was a first of markers of my or mar

ريان المساور من ملواد الله المولي مصبح على المصطل المساور الله والله المساور and the proportion of the second seco and the state of t · Non as on up

يديف العناصر الرئيسية لاستراتيجية تسويق قيادة العميل، ومناقشة توحهات إدارة لندويق التي تقود استراتيجية النسويق

الشويق العم. بصحة مسر يبحثة نسويق والحقة ويحت أن تحدّد الشّريّة أيالا من الله عليّ مشجعهمين ويعمل هدامي هرين معلمة المستوى الله والمتواد المتواد المتود المتود المتود المتود المتواد المتود المتود المتود المتود المتود ال من يوب (turger marketing) عد دلك ، بعث أن تحدد الشرك لف «ma بعدم معلا» مستومد إلى afferentiate and position itself and or sure

و الما الما يون الد عمل بو فهات سوق صافية - فيهند معهوم فرنام 19 مع، 100 ما 100 ما 100 ما 100 ما 100 ما 100 ماهاكين بعصد، لمسحنات التي تكون متاحة ، وموسعهم لحصون عليها ، وتكون مهمة ﴿ (دارة هسين ددادة ريد . وتقين الاسعار و ويهم معهدم النتج produce concept ال المستهدكي بعملو المشتحب التي تعدد والتي ي ربط . حودة. و لأداء، والسمات الانتكامة، فذلك يلوم حهد نزويج سيط ويهند معهوم سير (Carling Cons) خوده و المرابعة المرابعة المرابعة المرابعة المرابعة المرابعة المرابعة والمرابعة على مقدس و سع وبهد معهوم التسويق marketine cincept بأل تحقيق أهداف الشطيع بعتمد على تحديد احتباعات، ورحات أسواق هدف كثيرة حداً، ونسليم لرصاء المرعوب فيه بكفاءة، وفعالية أكبر تما يعقله المحسول ويهتم معهوم التسويل (حندعي societal marketing concept بأن إشاح رصاء العميل، والرفاهية لاحتماعية هوينة الدي هي اعتاب كل من تحفيق أهداف الشركة، وتحمل مسؤولياتها

مناقشة إدارة علاقة العميل، وتعريف استراتيجيات بناء قيمة للعملاء، واستخلاص فيمة من العملاء مقابل ذلك

منعد بف الواسم ، تكون إدارة علاقة العميل estomer relationship management عملة ما علاقات عسيل مربحة، والحفاظ عليها عن طريق تسليم قيمة ورصاء عميل ممتارين - ويكون هدف إدارة علاقة أنعميل إنتاج حقوق مكنة عميل customer equits إحمالي القيم طوال حياة العميل لكل عملاه الشركة ويكون بتناج رصاء ممة عميل customer value and satisfaction عناويل المفتاح لب علاقات دالمة

ولا تربد الشركات أن تحصل على عملاه مربحين فقط، وإنَّما تريد أن تسي علاقات للحماط فسهم والمنة احصَّة العميل البصال ويحتاج ألواع العملاء للحتلقون إلى استرائيحات محلقة (در، علاقه حمير ويكون هدف المسوق ساء العلاقات العسميحة right relationships مع العملاء الصعبحين rient . ني مدس إساح قيمة بالعملاء المستهدفين، تستخلص الشركة قيمة من العملاء في صورة أرباح، وحقوق ملكة المعين

وفي ساء علاقات العميل، يدرك المسوقون الخيدون أنهم لا يمكن أن يعملوا عفردهم ويحب أريمسو في تعاول وثيق مع شركات النَّسويق داخل الشُّركة، وحارجها - وبالإصافة بني أن يكونوا حيدس في إداره هلاف معمل ، يحب أن يكونو احبدين أكثر في إدارة علاقة الشريك purtner relationship management

٥٠ وصف الانتخاب والتنوي لرئيسية التي تعير منظر التسويق في عصر العلاقات هل con the contract of the contra ه مده در مد است با در و محمد در المور و واسف تا الأحوى هوق حديده منبره لشعلم عن العربية ما المعلم عن العربية ا عرب الانصاد - الدرون عمومات و المور و المورات المام المورات المورات المورات المورات المورات المورات المورات ال مسعهد والله صدر المعدود . عدد مرابر من سوفار فال عدد ماده ، ومع معملات وشرك «السويل وهي لوف الحالي، فيس برار عدد مرابر من سوفار فال عدد ماده ، ومع معملات وشرك «السويل فاد الحالي المساوري سعد فام من سودر الدين عليه المعلم المستخدم المساحد للسوفون المعالم و المستخدم المست به سه کو ندرده کاسره دسه و مصوره سرده . باده در در واحد مد و بعدت نسو فود نعمل صوورت کیر لتنافیر الاحدماعی و والیش لاجرد بر مد في على المادة المرابعيات عليم من التعليمات عبر الهادف للربع ، مثل الكس سمعات ، بدخت ، يأو شيرات المتعلوبية، وحتي دور العدرة

ا المناصف المناصف المناصف المناصف التطورات الرئيسية الحديدة في النسويق في كلفة والله ما و الماد علاقات مع عليه الماد على الماد الماد الماد الماد الماد الماد علاقات مع عليه الماد ال و ند د دو و ما د و ما د من حوالم

need into

marketing concept معهوم التسويق

عرص النسويق marketing ofter

ارارة علاقة المراكة management

مهوم التح product concept معهوم الإشاح production concept

معهوم البع selling concept

transaction i, le inha want is

معهوم السويق الاحتماعي societal marketing concept

narketing management إدارة النسويق

اسعراض المصطلحات الرئيسية

معدو سكة عبير والمادة من من حدة للمن المناو المناوة المناوة المناوة customer price and value place of the and

بهدته سر و وه

مبافسه المعاهبم

حدالمنا ممس وصادا وحداو حدام حمسة معاهبه رئيسية للسوق تستحدم في فهم السود · حد مان بعد م ال بدامه معاجد لأحرى للسوق؟ ومن احمدة معاهيم الرئيسية ، هل يوحد معهود ، · لماء الله أهمه من أي من الأحراس؟ دعم إحالتك

. المامي مجهريد ، السمان عالمين "معهوم البيع" و "معهوم الشويق"، هل يمكنك تسمية سوق، أو فلاحة المراجهية أن الهارجان السويل الكراسوعاء

سويو إدارة علاقات المميا لمرس

رد را مه و واد العصل و والأستفاد عليه فهمه في ساد عادي المنطق و العماد والله عليه النظار و المدار الماد المنطق رور من الله الله الله الموطنة مثل فول Wang و في المراجع المعلى المنطقة المعلى المنظمة المنظمة

ري ون حالي ، يدرك معظم السوق أنهم لا مريدا أن يصل أن معلاء فعد " هذره في عال عدد عد ري واي شركة ينع هذه العفندة ، وال عارت Wal Mart أو مدش Costab ، في

يد حدث منطق من العمل مع أفساء أحرى في الشَّقيد عكن أن نقده قدمة للعميد، عمد ومدد فا بعمر مع فسم مواردك البشرية رياده في قسمة العميل

يُول حقود بعامسة ، والنهائشة في عملية التَّسون استبعاد من قسعة ، ويناح أ ين ، وحق في مكل عد روا من معلى المنطق المعلى المعلى المعلى المعلى المنطقة المنطق المنطقة بسويق تكراريه؟

بطسق المغاهيم

ريش هذ المصل مفاهيم فيمية الصميل، ووصائه الناء على هذه لفرقة، هل من شفتي صراص أعرف والدالمنا الله معيد المدركة المعتبع تحدث ربادة مناظرة في رضاء العميو؟ ونحن أي طروف يُكل "لا حدث عد؟

تعن شركة هالف حلايا 40 148 دولارا تكلفة إحمالية للحصول عني مستحدم حديد وينفي هذا الستحدم حديد. بي شوسط ، 60 دولارا في الشهر مكامّات ، وحدمات مرشطة بها ، وتنتج شركة لهاتف احجوي هامش به ١٧١ في كل من الأشهر النائع عددها 25 شهرا المتوقع أن يستمر فيها المستحدم. فما هي فيمة العميل طوية الدي عد استحدم لشركة هاتف اخلايا؟

الركر على التقنية

بي مذلة خود بيري John Berry eCFO في CFO com لأقش مفهوم قيمة العميل مدى الحناة Cossomer Lifetime Value رعمه (ت أب في المقالة لله Lifetime Customer Value) بصف بيري كبف طورت كونمبرحي Consergss، موفر حنور عنه بعملاه والعاملين، تفية تحمل الشركة التي تحقق عائدا قدرها 1 2 ميونادولار قادرة على ريادة 164 في دحل لتشمير و معموعة إدارة العملاء Customer Management Group بأني حرم كسير من هذه الرادة من "كسب أعمال حديده من عملاء للدامي" وكانت مرتبطة مناشرة لتفية "دليل بمودج الفيمة مدى اخية" التي تتحتها كولمبرحير وف جب بينو Bob Lette ، مال الرئيس للمبيعات في الشركة ، " يكون دنيل غودج القيمة عدى احية هذا تأكد عملي من صحة عمد .. عبري أناهناك مكانية مصوية لنمو علاقات العملاء الموجودين " يبين هذا احدول الدليل الذي طورته الشركة معيمة

م المنطق الأساسي الذي يعتمد عليه CLV م

ادكر رأيك في فيمة CLV؟

استراتيجيَّة الشَّركة ، والتَّسويق: الهشاركة في بناء علاقات العميل

COMPANY AND MARKETING STRATEGY: PARTNERING TO BUILD CUSTOMER RELATIONSHIPS

مددر سنك هذا التصل. بحب أن تكون قادرا على

- ١) شرح للحظيظ لاسترتبحي للشركة، وحضوته لاربع

- الدكر وطائف إدارة التسويق مما في دلك عناصر حطة التسويق، ومنافشه أهمية قناس بعدًا النسويق، وإدارته

استعراض المعاهبم

مص سهم فيمة في مقاماً دلك. وتتعمُّس كثر في هذا همه

دير ١١٠ لدي طورته الشركة 15% 10% طول بعقد موقع، وإحمامي السيوات كعميل بكامل بنصماء وعمل التقاريراء واخدمه بمساعدة موقع و 20% ية كة ، والمريد الالكترومي 10% مكث الاستعابة بالمصادر الخارجية مسوى معقد، والقيمة المستقبليَّة المرجعيَّة

البركس على الأحلاق

كام. أو أحب. أو عمد أو عملة أن تعرف أن كميَّة كبرة من إعلانات الطعام توجه للأطعال من عمر 6 سنوات إلى عمد من و سعوص عربر حديث مؤسمه كايسر Kaiser Foundation شائح 40 دراسة عن دور الأوساط في تقويد مد ـ يه مدنه الطعولة في الدلادت للحدة واستنج الثعرير أن عالميَّة الأمحاث وحدث ارتباطا مباشرا بين كميَّة الوقب م بعصبه الأحدامي الله حل مع لأوساط. ووزن أحسامهم " وذكر التَّقرير دراسات تبين أن الطفل الأمريكي التصدر يري حوي (٥٥ له علال في السنة على انتعال ، وأن حالية الإعلامات التي تستنهدف الأطفال تكون عن الحلوب

ص عست في دور مدير العلامة المحاربة لمتح طعام (حلوي كوحنة خفيفة) سوق مستهدف أوليا الأطمال السد لعبر 6 بن 11 سنة. وطرحت عندك في لقاء شخصي هاتمي الأسئلة التَّالية من مجرر في صحيفة الوول سنويت المانكون إحاباتك؟ مين مشاة كابسر كيم مشكون إحاباتك؟

- و هر مان إعلانات العلماء أنني يتعرض لها الأطعال من التلفار عليهم في عمل احتيارات طعام عبر صحية؟
- هر تنجع عبروبحات بنفاطعة بن متحك. وعلمي النفعار والأفلام المشهورين الأطفيال على شراء أطعمة مرعه
 - ٣ هن تدور الشبيعات احكومية الوضية لسطيم إعلامات الطعام للاطعال في عمر من 6 إلى 11 سنة ؟
- a Meal of Couch Potatoes and Doughnats," Marketing Week Mars. 25 2004 of 28 200 and

نكن سحر ديرني لا يكون أكثر ظهورا في أي مكان عنه في مدن الملاهي للنوكة معي التي المداد من المداد ا

بالأراعات

مده نفذ في شركه و أن ديري، قد نفكر و لا في مدن الملاهي، و أقلام الرسوف الدخت و لا دهشه من دنك فيمد أن فرحت و ل فيمه كرنون ميكي ماوس الله الدخت المدخت المدخ

وسر التحصير من احيل اللهي المتعادية المتعادية التي الساحة المتعادية المتعاد

وصحت رسانه إدخال النهجة على عملا، دياس، وسوعها أسف و فيه أما المرافعة على عملا، دياس، وسوعها أسف و فيها أما المرافعة على عملاً والمن يرسل الخشر من لمشباب الأراضة و بالمرافعة ويري لا يترافعة ويري لا يترافعة ويري لا يترافعة ويري الأما كثب و فعاء موجدا من معير، فقط من أمير اطورية شركة والمدويري الأما كثب فتحا بالمدوية أسحالي في المتحقيقة في المتحقيظ الاستراتيجي، وحالاً بالشعبيات من القرن عشر يا وي يرافع ويرافعة وي المتحقيظ الاستراتيجي، وحالاً بالشعبيات من القرن عشر يا وي يرافع ويرافعة المن المدوية عالمية وقد تناهش إذا علمت أن بالإصافة إلى مدن ملاهي تمين يا والتدويري الان المواهنة الوليسية في كل مما يلي

- نسكة رادبو وتلفاز رئيسية ABC ودلك مع 10 محطت تندر، و29 محطة راديو، و11 قياة إذاعة عالمية تمثلكه الشركة
- ه 19 شيكة تنفيار (مما في ذلك فناة ديرني Disney Channel , وتون ديرسي 190 مربي المحكة بالمحكة وتون ديرسي المحكة والمحكة والمحكة والمحكة المحكة (المحكة المحكة المحكة
- أربع شركات إنتاج تلفاز، وثمان شركات إنتاج وتوزيع أفلاء (عا في ذلك صور والت ديزي Walt Disney Pictures ، وصور حجر النمس walt Disney Pictures.
 وصور هوليوود Hollywood Pictures، وأفلام ميراماكس Minamax Films، وفلاء داينشن Buena Vista Productions.
- خمس مجموعات نشر مجلأت (عا في دلك كنب هابسربون Hyperion Books).
 وإنتاج ديزني الشعليمي Disney Educational Productions ، ومضابع ديري Oses).
- و حمس مسميات موسيقي (مما في ذلك تسحيلات و لت ديري Mair Dones . وتسحيلات موسيقي (Records) وتسحيلات موسيقي

(Lyn. March Records Comments Records Comments Records Comments Records Comments Records Comments Comme

- ه ، محموعة شامت الله في دات ديري في الخط المفتوح Disnes Online ، و دري ا . مي مادس ، به المدال المدال ، و به بي سي دوت كنوه MC ، وإلى الله مي مادس و دامة ANN Sport ، وفاصيعي دوت كنوه mo ، (وال إن الله الله المدوت كسوم . NASC AP . وإل مي يه دوت كسوم NBA ، وإل إف إلى دوت كسوم . NASC AP . والما بي يه دوت كسوم . NBA ، وإل إف إلى دوت كسوم . NASC AP . و الما بي يه دوت كسوم . NBA . وإلى إف إلى دوت كسوم .
- ديري شد حية Disney Interactive (و لتي نظور نظم برامج حياسب، ومساريان فيديو، و أقراص مدمحة لداكرة القراءة فقطCD-ROM).
- محاف در ي Dares Stor محل تحارة تحرثة تحسل سلف تحارية ترشط حديمي
 - . Disney Cruise Lines ديرني Disney Cruise Lines .
- منسر بالدرناصة (فريق هوكي Mighty Ducks of Anaheim) ، وفريق السيسسول (Anaheim Angel

إليه قدمة مدهشة لكن بالسبة إلى ديزي أصبحت إدارة محفظة الأعمال المتبوعة هدوست مدن الملاهي، وأقلام مدوست المساحة معليات مدن الملاهي، وأقلام مدوست حمد معي مدر أسيرات، فقد باضلت ديرني الحديدة والمعقدة لتحقيل النمو، ورجبة مثل دلك، حلال لنصف القامي من الثمانيات من القرن العشوين الميلادي، حجت مري وأصعر، والأكثر توكيرا أوتدعا كبيرا في المبعات، والأرباح - فازدادت عدادت تعدد منبوسط 12 سويا، وإرداد صنافي الدخل منسبة 1974 في السنة.

رين، بالسبة إلى دمري، ليس كبر الحجم الأمصل بالقدور ، ما كال من مرافع من المستور من كال المستور من المستور من المستور من المستور من المستور ال

نعس مند انبحيات النسويق، ومرامحه في بيئة الخطط الاستراتيجية الأوسع للنشركة كلها الدلك. للهم ور النسويق في النسطيم، يحس أن معهم عملية النسطيط الاستراتيجي الشامعة للنطيم أولا ويحس أن نعرك النشركات، مثل ديزي، للأمام، وتطور استراتيجيات طويلة المدى مواحهة الطروف المتعبرة في صاعبه، وصمان النواحد على قيد الحياة للمدى الطويل

في هذا الفصل، تلقي نظرة أولاً على الشخطيط الاستواتيجي الشامل تنقطيه و معددتك باقتر كما يعمل المسوقول، الدين توجههم الحقلة الاستواتيجية، في تعاون وثيق مع الاحرين هاجو الشركة. وجرحه حدمة العملاء وبعد دلك، شرح عملية إدارة الشويق - كيما يعمل السوقول باستالي حيد أحواق الهدف، وتحديد موقع عروض تسويقهم، وتعوير المربح التسويقي، ودارة برامع تسويقهم وحراء بلقي نظرة على الحظوة المهمة لقباس العائد على استثمار التسويق، وإدارته.

التُخطيط الاستراتيجيّ للشُركة: تعريف دور النُسويق COMPANYWIDE STRATEGIC PLANNING: DEFINING MARKETING'S ROLE

سمي نهمة الصعمة لاحتبار استراتيجية الشركة كلها للفاء على قيدالحياة، والسعر التحطيط الاسد بحر عدد الحياد ويجب أن تجدكل شركة حطة المباراة التي تجعله أكثر حساسية لوقعها، وهرصه، وأهدامها، ومواردها المحددة، وهذا هو تركير الشخطيط الاستراتيجي strategic planning عسس تور الأنماق الاستراتيجي من أهداف الشظيم، وإمكامياته، وهرص تسويقه التعيرة، ولمحدمة على هد الأندق

يصع معد دلك التُحطيط الاستراتيجي الأساس ليفيَّة التُحطيط في الشَّرِيَّة التُحطيط الله عددة تعد النَّد كال حقد

الحر الأول بمريف النَّسوين، وعملية السوي.

العديد وطويته المدى مع أعمال النوية ، وطويته المدى مع أعمال النول عند ما الله عن المساورة والمصافرة، تشعل خطه الإستراتيجية تسي الشوكة للاستعادة م

من في سنة مستور المستبر وعبي مستوى المشاء تدا الشركة عملية التحفيظ الاستراتيجي متعريف الغرض الشامل، والرسال وعلى مسود الشركة كلها وعمل المعدولك إلى أهداف دعم تعصيلية توجه الشركة كلها وعمل و عدد الم معدد من معمد لأعدن، والمتحدث الأفصل للشركة، وكم تحتاج أن تقدم من اللاعم إلى عدد الم مرسه وبعور كل عمد بدوره ، وكل منح بدوره خطط نسويل وحطط أفسام أخرى تفصيلية والني لدي حمة النابري ككن الدنك، يحدث تحطيط التسويق على مستوى وحدة الأعمال، والمنتج، والسَّوق لدي تحمد داستر تبحي الساركة تحطيط تعميني أكثر لقرص تسويق محددة (٢)

strategic planning والمسراتيجي مب عوير عن سترابحي بي أهداف الشطيم، وإمكانياته، وفرص تسويقه المتغيرة، والمحافظة على مد لانفاق ويشمل نعربف رسالة واصحة للشركة، وتحديد أهداف للدعم، وتصميم محفظة أعمال



شكل (١-٢) حدوات انعطيط الاستراتيحي

Defining a Market-Oriented Musson June Huge

يوحد النعب تحقيق شيء معين. في البقاية، يكون له عرص واضح، أو رسالة واضحة، لكن مع مرود الوقت يكل أن نصبح رسالته عبر واصحة مع مو التَّظيم، أو يصيف منتجات جديدة أو أسواق جديدة، أو ه حدمروق حديده في سبئة وعندما نشعر الإدارة أن الشَّظيم ينجرف يحب أن تعبيد تجديد بحثها عن عد من ويخد مدا وف طح الأسئة مدهي أعدانًا؟ ومن هو عميدًا؟ وما فيمة عملاؤنًا؟ وما الذي حب بانعو . عب عمد " وتكون هذه الأسئلة التي تعلو سبطة صعن الأمشلة الأكثر صعوبة التي يحب أرخب عبيه النَّرَى ونغرج لشركات الناجعة هذه الأسئلة باستمرار، وتجبب عليها بعناية، وكمال. نعو نخيرم شعب تفاير ومالة رسمية نجيب على هذه الأسئلة. ويكون تقرير الرَّسالة

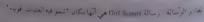
رود العالم mission stateman تقريرا بحداد العرض من التنفيد - ما يريد أن معطله عن أسانة الأحد و معدد عن Halomen المستخدم المراقبة التي توجه الناس في تنصم ، فداهه ت لله م عندر رائد حيده الإعداد يكون أداؤه الشطيمي، والمالي العبو "")

> mission statement نتربر الرسالة تفوير الله عرب بحدد بعرص من الشطيم - ما يريد أن يحقّقه في البينة الأي

يد ف بعض لشركات رسائلها مصطلحات المتح، والثُّقية ("محرستج، وبيج الأثبت"، أو "محر ي نصبح كيمباني"). إلا أن تفارير الرسائل بحد أن نكون موجهة المسوق market vienied فيمكر أن يدد اسحات، والنفية ، لكن يمكن أن نستمر احتياحات السوق لأساسية إلى الابد بعرف تفرير الرسالة اموحه للسوق الاعمال بالسنة إلى نعبة لاحتباحت الاستبة لعميا مثال

ين انست شاول شواب Charles Schwah محرد شوكة سمسرة - فهي تري عسها " حرسا لأحلاه تمويل عملان. • وباللثل، ليست رسالة eBay عمل المرادات العلبة في خط المنتوح فقط وبدلا من دلك. فإنها نهما المشترين، والمنافعين الأفراد " في سوق العالم في الحط المفتوح" - وتكون رسائنها محتمع ويب فريد سنميه أن يشتري فيه النَّاس، ويستمتعوا فيه، ويعرفوا بعصهم بعضاء على سبل الثال عن طريق المردثية م etay. ale ويقدم حدول (٢-١) عددا من الأمثلة الأحرى لتعريفات أعمال موجهة سعت مقان





	ان موجهه بسوق	
تعريف موجه للسوق	Jan 4 - 4 - 1 - 1 - 1 - 1 - 1 - 1 - 1 - 1 -	حدو ب
· · · · · · · ·	تعريف موجه للمنتج	الشركة
يمن عمل عرف عرب برعرف عويمه.	. کد وقدیو، و فراص مدمیمه،	
	المدرو يكتروسات استهلافيه	An 22.1-
غيد، ونكتشف فيه كان شيء تريد شراؤه هي	و بعد مكود شاء ومسترمات صرفية و	
خعد المعتوح	ومنحات حرى	
يحل سنح توصيلية للمملاء في أي مكان.		
ورمان	بهن نفده حدمات لحظ المفتوح	Arrer La Cir ce
معر ينتج أشباء حبائية المكان الدي لا راب	a.N1	
مريكا نعمل صبه بالطريقة التي يعشوص ال	يمن بهاء بشعيل مدن الملاهي	
تعمل بها		
بحن بصل المشترين، والناتعين الأفراد	بحل بنصد مواد ت في الحط المتوح	eBay
سمصهم سمصا في مكان السوق العالمي في		1
الحظ المفتوح، محتمع الويب العريد الدي يكر		
أل يشتروا فيه، ويحدوا متعتهم فيه، ويعرفو		
المنهم لعصا		
		-
بحن بقدم النصبحة والحلول التي تحول ملاك	بحل سع عدد. و عناصر لتحسين المبارل،	Home Den -
المارل إلى السيد، والسيدة المصلحين Mr and	ورصلاحه	
Mrs. Froits		
	. 1	
ساعد النَّاس في تحربة روح المافسة.	نحن بيع أحدية	NAC
والمكسب، وسحق المنافسين		
1 The 10 Th 10 Th 11 Th 1	بحن بنج متحات تحبين	Resun
محن سبع ممط الحباة والنَّعبير الدَّاني، والنَّحاح	J	
والحالة الاحتماعية ، والدّكريات، والأمال،		
والأحلام.		
The state of the s	بنحل بؤجر غرق	Ritz Car ton Hose t
محل نشخ تحرية ريتر كارلتون - تلك النحرية		
المعممة بالحيوية، والرّفاهية، وتلبي رعبات		
واحتماحات بولاتنا عير المتوقعة		

به المستخدم الإدارة حمل رسالتها صبقة حداء أو و سعة حدا عالشه في مرسم تعمل مدن المستخدم حدد المستخدم ا

بعد أن يفق برسائل مع بينه السوق marker munment قل غد 1148 من و السابق مي و المنه من المنافق مع بينه السوق المنافق من و المنه من المنافق المن و المنه من المنافق المن و المنه المن و المنه المن و المنه المن و المنه المنه و المنه و المنه المنه و الم

يده أهداف الشركة، وأغراضها Setting Company Objectives and Gools

حيرسالة النشركة أن تشجول إلى أهداف دعم تعصيلية لكل مستوى إدادي فيصف أن يكون لكن مدير دن ويكون لكن مدير دن ويكون لكن مدير دن ويكون لكن مدير دن ويكون لكنير من الأعمال، عالى يستحدث الراعية، والصيد لابيات، ومشحات الطعام تعرف الشركة وسالتها على آلها نتع فدسد دن ويته صحية والسعي إلى تعذية التعداد السكاني المتعجر في العالم، ودلك مع الاستعراز في احداد مرينة في عمل الوقت.

شرت لاسعر، ونسهدف مرج كبرة في لحارج وتكون هذه سنراتيجيات تسويفها العريصة وعدر شرانه واسعد، واستهدام من الراق الله الله الله الله على أن تنطلب ويادة ترايع المدور ال بعث بعد عد على صدر مسلم سووي و. و ر مبعد كثر ، و علال كثر ، و ردا كال هد هو الحال ، يتم التعامل مع هدين المتطلبات و مهده الطرح ترجه رساد بشركة بي محموعه ص الأهداف للعترة الحالية

Designing the Business Pierr Joseff above and

شوجه مر تقرير رسانة شركة ، وأهد فها ، بجب أن تحطط الشركة الأن محفظة أعمالها mness معموعة من الأعمال والمنحاث التي تنكون منها الشركة وتكون أفضل مجعطة أعم يز عمر يده نوي ويفاد صعف انشركة تتني بصورة أفضل مع فرصها في البيئة. ويشمل تحطيط بي العد حموس أواد بحد أر تحفر الشركة محفظة أعمالها الحالية curron وتحدد أي الأعمال بحد محصر عني ستلمر كنور، أو أقرأ، أو لانحصل على استثمار بالمرة النابا، يحب أن تشكل محفظة السيد nure عن تصوير استراتيجيات لسمو"، وتقليل الحجم.

> business portfolio Jlas Il iliano مجموعه من لأعمال مسحات لتي تتكول منها الشركة

تحليل محفظة الأعمال الحالية

كرر تحليل محفظة portfolio analysis الأعمال النشاط الرئيسي في التخطيط الاستراتيحي، من تحرى الإدرانقويا للمسحات، الأعمال، وتستبعد الصعيفة منها

portfolio analysis عليل المحفظة

والمستحدم، الإدارة مي تعريف الأعمال المحتلفة التي تتكوَّل سها الشركة، وتجري تقويمها لها

ونكون خطوة الأولى للإدارة تعريف الأعمال الرئيسية التي تتكوَّد منها الشركة . ويمكن أن تسمى * ولمث وحدث أعمال استراتيجية وتكون وحلة الأعمال الاستراتيجية (SBU) وحد م يشرى بكور نهارسة وأهداف مستقلة، والتي يمكن تحطيطها مستقلة عن أعمال الشركة الأحرد ويُحْلُ لَكُول SBL حرم من حداه الشُوكة، أو خط منع في أحد الأجزاه، أو في معض الأحياد ب

وتكد باحعوة الناجة في تحليل محفظة الأعدمال ندادات للإدارة لتقويم جاذبيَّة وحداتها الله

المحدُّة الشَّرِكَة ، والصَّويل - الشَّارِيِّة في مناه علاقات المديد

معنيد كم من الدعم توحهه لكل مها وتصح معظم لشركات "للاوسط معده المهادية المدالة عدد المهادة ال مريد ويعيد معافظ أعمالهم. وعادة يكون من الحيد التركير على إصافة المتعدد المال عاده المدالة على المدالة المتعدد المال عدد المالية المدالة المتعدد من المعدد من

يرسه المستحدم من التحطيط الاستراتيحي إيجاد طرق محك أن تستحدم بها الله كان فراها بأدهم. ويكون العرص من التحطيط الاستراتيحي إيجاد طرق محك أن تستحدم بها الله كان فراها بأدهم بكول العمر من الحدادة في البيئة. لذلك تحري معطم طرق تحليل المحمطة المعطية تقويًا لوحدال ر استهدس مهمين - جادية مسوق SBU أو صناعتها، وقوة موقع SBU في هذا السيوق، أو نمك يه. أنصل طريقة معروفة لتحطيط المحفظة (٤)

وين مجموعة استشارات بوصطن. باستخدام طريقة مجموعة استشارات يومطر Buston erowth- تصنف الشركة كل وحداتها SBUs إلى مصفوفة النمو - الحصة «Consuling Group» share main والمبينة في شكل (٢-٢). يغدم معدل غو السَّوق market growth rate، على المحور الرَّاسي. من حداث السوق. وتعمل حصة السوق النسبية relative market share ، على المحور الأفغي، كعفياس يَ يَدُوكَ فِي السَّوْقِ. وتعرف مصفوفة النمو - الحصة أربعة الواع من SBUs

النَّجوم. تكون النَّجوم أعمال أو منتجات مرتفعة النموَّ، ومرتفعة الحصة وعادة تحتاج إلى استثمار تميو لنمويل عوها السريع ويمكن أن يصبح عوها بطبتاء وتتحوّل إلى مغرات السيولة النفدية

بقرات السبّولة الشقديّة. تكون بقرات السّيولة النفديّة أعمال، أو متجان مخفضة المرد ومرتفعة الحصة. وتحتاج SBUs المشيدة، والناجحة هذه إلى استثمار أقلّ لتحتفظ محصتها في السُّون للك، فإنَّها تنتج الكثير من السَّبولة النقديَّة التي تستخدمها الشَّركة في سداد مواتيرها، ودعم وحدائها SBUs الأخرى التي تحتاج إلى استثمار.

علامات الاستفهام. نكون علامات الاستفهام وحدات أعمال منخفضة الخصة في أسواق مرنمة سعر وتنطلب الكثير من السبولة النقديّة لتحتفظ محصتها، دون الكلام عن ربادتها وعلى الإدرة ال تمكر تعكيرا جادا بالنسمة إلى علامات الاستفهام التي يجب أن نحاول ساتها إلى محوم، وتلك التي بحد أل نتخل عنها

الكلاب تكون الكلاب منتجات، وأعمال منخفصة الممو، ومنخفصة الحصة ويكن لاتنح سولة نقدية كافية للحفاظ على نعسها، لكنها لا تعد بأن تكون مصادر كبيرة للسولة النفدية مر المستخدم المستخدم على المستخدم المستخدم الموارد في شوره المرابع ال

ر رود المراد الما NBUs مواقعها في مصعوفة النمو المحصنة فلكل الكا ويرة حياة المداد المحصنة فلكل الكا ويرة حياة المداد مرار وقت معرف الله تحارفات استمهام، وستقل إلى فئة النحوم إذا نحجت وتصبح بعددات عرب سوة بدلات بمو لسوق، وبعد دلك نموت أو تتحوّل إلى كلات تحاه مهاية دورة حباتها. وتحت نشر ته

ين مع طرق المصفوفة أدحلت طريفة BCG، والطرق الطامية الأخرى تورة في التحظيظ ري مع المراق الطرق فبود ويمكن أن تكون صعبة الشَّعيد، ومهلكة للوقت، ومكلت ريم إدارة أن من الصف تعريف «SBU» وقباس حصة السَّوق» ونموه إضافة إلى هذا، تركز هذه بي مديد الأعمال الحالية curren وتوفر القليل من التصبح للتحطيط المستقالي moure. يد بكل أن تصع طرق المتحطيط الوسمي تركيرا كسيرا جداً على نمو حصة السوق، أو السعر أثاء ربي أسواق حدامة حديدة. وباستحدام هذه الطّرق، تنعمر الكثير من الشّركات في أعمال حديدة ر. بمو عبر ماسة، والتي لا تعرف كيف تديرها - مع نتائج سيَّة جداً وفي علس الوقت، كات هذه ين سريعة حداً في هجر أعمالها الصحية الناصحة، أو يبعها، أو استحلامها ومبحة لذلك. رئت نني نوعت بصورة متسعة حدًا في الماضي نقوم الأن بتضبيق تركيرها، وتعود مرة أحرى إلى ــِن نني تخدم صناعة واحدة، أو قلة من الصناعات التي تعرفها بصورة أفضل.

رسب مثل هذه المشاكل. أسقطت الكثير من الشَّركات طرق المصعوفة النطاميَّة مقابل الطرق حسب ـ كثر، والتي تناسب مواقعهم المحددة مصورة أفصل. وعلى عكس جهود التحطيط الاستراتيجي ... واني وفعت في غالبيّتها بين أبدي المديرين الأعلى في الفروع الرئيسية للشّركة، وأصبح التخطيط وغربن سبولة غديَّة. وثلاث علامات استعهام، وثلاثة كلاب. وتتناسب مساحات الدّوائر مع المبعدت - بحي لا مركريا هي وقتنا الحالي. وتزايد وضع الشركات مسؤولية التخطيط الاسنراتيحيُّ بن أبدي سولاريه وحدات ١١٤٠ ونكون هذه الشركة في شكل معقول، رعم أنها ليست في شكل جيد. فهي نريد مسرر عامرة الوطائف والدّين يكونو ا قريبين من أسواقها. كما تشمل بعص العرق عملاه، وموردين

وبعد أر عسف ف وحدانها ١٥٤٠، بعد عليها أن تحدُّد الدور الذي تلعمه كل مها في المستقل معالبة أكبر، وترصي

موا المعالى الموالية المال الاستراتيجية للشركة بالسمة إلى معدل نمو موقي ية ونصف «SBL كحوم، أو مقرات السبولة النفدية، أو علامات الاستصهاء



شكل (٢-٢) مصفوفة السواء - الصة لمحموعة استشارات بوسطن

تُش نعشر دواتر في مصفوفة النمو " الحصة العشر و حداث SBUs الحاليَّة للشّركة. للشّركة نحمس شعرا مي علامات لاستفهام الواعلة كثر لنحويلها إلى خوم، وتحتفظ بالنحوم حتى تصبح بذرت است تعطيعها الاستراتيجي سيونه نفدية عدم بصح أسواقها وخس احمد، فإن لديها نقرتين سيولة نفليّة جيدتا الحجم. وسيساعد الفرس هذير القرنير في توبل علامات استمهام الشركة. ويمكن أن تكون الصورة أسوأ إدا لم يكر سبي هذ اسراتيجيات للمرق، وتقليل الحجم ن و بدو ق الديم الكثير حدًا من الكلاب، أو إذا كانت لديها نفرة صبولة نقدية صعيفة واحدة مع تقوير الأعمال الحاليّة ، يشمل تصميم محفظة الأعمال إيحاد الأعمال، والمتحات التي بحس وبعر منامه حين مع سر نبحيات لكل SBI. فيمكن أن نستثمر الشركة أكثر في وحدة الأعمال كي نس منهم، وتحدث قدم المواهب " فيكون النمو أو كسوحينا نقياه " قال دلك أحد المعدين " فيت المساحمة ويكل أن سندر ما يكمي فقط لاحتفاظ لناما محصة SBU عند المستوى الحالي كما يكل أن مرية منحمسة يري فيها الساس الفرصة الأصيلة . وفي نفس الوفت، بحد أن تكود الشرى تعمد عامد من الله المعالمة تدفقها الفدي قصير المدى مفص النظر عن التأثير طويل المدى أحير المراكز المراكز تفسه هدفا. ويجب أن يكون هدف الشركة "التعوّ المراح"

عود وأور عولف سناس وعمل سوم

وقع عمل تسويد سؤوية رئيسة نتحقيق التعوائريج للشركة وبعث أن يعرف النسويق ومر سوق، ويعومه، وبحد ه. ويعم سز بيعات لاستحلاصه وإحدى الوسائل المعبدة لتعريف فرص سوم، ويعومه، وتحد ه. ويعم الشوق product/market expansion grid (0) والمستبقعي شكا مع م شكة النساع المنتج/ السوق bistback (القر النسويق الحقيقي (١-١))

شكة الساع المنتج/ السوق product/market expansion grid السوق، أو تطوير السوق، أو نصر

Easting New 2003 15 products of the products o

عكل (٣-٢) شكة أساح المؤق

أولا، عكى أن أحدادا ومستار بوكس مي الحسبان إداكان يمكن للشركة أن تحقق اختراق صوق market penetration عمق - عمل صبحات أكثر للعملاء الخالين دون تغيير منتجانها، ويمكن أن تضبع معلات حديثة مي صفق أسوق خانة التسهيل زيارة عملاء أكثر، وفي الحقيقة، تصبف ستار بوكس 17 معه مي المسوع في المتوسع، منة 52 أسدو، في السنة ويمكن أن يشجع التحسير في الإعلان، أو المسر، أو حمعة، أو احتيار القائمة، أو تصبيم المحل العملاء على التوقف أكثر من المعتاد، أو الشؤة، تنذ أنت دلك، أصاحت منتاز بوكس بواقد للبيع والعملاء في سياراتهم في الكثير من معلام حمد عد قدمت علقة التصرالك في والوحسات المعملاء بالدفع المستن للقهوة، والوحسات حمده و نعو عمد هذه ستريوكس للقائدة، والأصدقة،

market penetration حشراق السنوق

- حجة بعد الشراق عن عربة - «أ صعات المناحة المحالية الفطاعات السوق الحالية دول تغيير المشع

Acceptions of the Southeast of Southeast of

market development 3,5

والمناور المساور في القرائل الما الما للفاحات المناوفي حاد ووالمستحول المشار الأراج والمواور في

التسويق المعتقي ١٠٢٠. فهوه سيارتوكس: مثير تنسط الأسياء فعلا



اف چار فی این له انسواق میچو راغیاری با شکستا میکا باکد استرابیجی با طبیع جادر استان

المراق ا

- و الما الله المحافل على الكرام المحافظ الم

The second secon

- و هذا من منابعة المستحدات و معمل أشد أشد المنابعة أو الدراع عدد شاد التي ويسع علاقتها المحرار وي المن التي الم الدران منابعة أو الدران المنابعة المنابعة المنابعة أن المنابعة المنابع

حر لا را استعفی متواقعین بهتافیها اوپیری استعفی تشدیهات باز سسارتوکس و مدتجویجر افاده ادا است این فاد بهمتور خرایونییم فدرایی مشاهد استخاص بدی لا تصدف عقل افی خصفه آنا مان سازه استخاص با انتخاص کشار می دو فاد افغان علی آسهمها تماکیت علیه دکترو بخرافدد کستانی علی مشاعفه با ها است اختیار می استوافی آن تصبح کیرهٔ فائل داکتورستار احتی

الده ف وجده هو الذي سيقول إذا كانت مشار توكس منتجول تنصح ماكمونيد. تأثيره منتصداق ثيره مم الدخاه فرة الشرقة منبود الفقول شواتير الماساليات النجل في حولة الله من ميار فامل سع حولات المحرافي الدا المحالي أن حالاً في حديده، والعصاف حدث والتحات الحديدة أنه قال لاقول الأند، شعد فعالاً الماسر حسال لكن الروسة في ألا تعني نثير

downstring

مين معالى على المام معالى المعالى المعالى

له الدران ويدان هائمة مر الدن و م و فت في غدر ملايين عد أو مديدة و مع المحارات أحرام المديدة و المحارات أحرام المديدة و المديدة و المديدة و المحارات المديدة و المديد

عيدي تحدالشركة منتجات، أو أعمال لم تعدائلتي مع استراتيجيتها الشّاملة، يجمّ أن تشليها، أو بسيد. أو تحرفها العددة تنطّب الأعمال لصّاعيعة كميّات عير مناسبة من شده لأقارة الويجب أنايراتر سدوناعلي فرص النمواً لواعدة، ولا تعدّ الطّفة في الحاربة مع العرض لناهنة

تخطيط التُسويق: الشراكة في بناء علاقات العميل PLANNING MARKETING: PARTNERING TO BUILD CUSTOMER RELATIONSHIP

سد علله لاستراتيجية للشركة أي أبوان الأعمال ستكون الشركة فيها، وأهدافها من كل منها العدائد. الراق وعدة أعمال استراتيجية، يتم عمل تحطيط تعصيلي الويحت أن تعمل الأقسام الوعيلية الرئيسة ال الراحدة التساويق، والشملويل، والمحاسسة، والمشتريات، والعمليات، ونظم معلوسات، والراقة شهاد وأخرى المعاملات معد لتحقية الأهداف، لاستراتيجية

بعب السويق دورا رئيسيه في التحطيط الاستراتيجي معدد من الطرق أولا، يقدم السويق فسمة

مده مدر المستخدم الم

product development مثناء

المعالمة الشام ما ما يقام ملحث معاللة أو حديدة للعامات السؤة الحاللة

diversification Fair

من معلم من يُشْرُك من علام بدر أعمل ، أو استحوادها عن م مسحات ، وأبيد الأراث كالأرب الله

و اس الله الدورية التي المساوي المساوي الم ما ما منها المحاوية التي على طوق الم الما منها المحاوية التي على طوق الما والمعاوية الما المحاوية الما المحاوية المحاوية

المن حصد لا على الشارات مشر بنجيات شعيدة ، « « محافظ أعمالها و قط و وأنف نظر المنالها و قط و وأنف نظر المنالة المنالة و وأنف نظر المنالة و المنال

. من الشركة ، والسويل - المسول على بعد عارفات الم

المن ما مان المنطقة بين المنطقة المقاملية المشكليات المن الدار والمناطقة والمنطقة والمنطقة والمنطقة والمنطقة و والمنطقة المنطقة المنظمة المنطقة المنطقة المنطقة المنطقة والمنطقة المنطقة والمنطقة والمنطقة المنطقة المنطقة

value cham anidi in

ر المحمد التي تولكي الشفه الله في قدمة لتصميم منهجات الشراعي، وإنتاجها، وإنسابهها، والسلمها،

رين ، يكون هدف و آده رك رشاح قيمة ، ورصاء العميان عن طابان في التحدث التي يا بدلا المداول الله المكان التي يا بدلا المداول الله و المحدد و المحدد في المحدد في المحيد في المحيد في المحيد في المحيد الله المحدد المحدد المحدد المحدد في المحيد في المحيد في المحدد ا

من سيسه قيمه المراجه وراة سفيل فوة المنفق رط قيم فقط ويقتمد المجادعي مدي جوده من سيمة فيم ويدود ويسم عمد في صاوة فيسم لمحمدا ما مدي حردة تسيق الشفة الأقدام محمدة في و باحرب المستقم قيم مشيريات حصوراتا على أول الأسعار من جوديان أورد لمرستهم قيم للمحميات المحمد المحمد

ا بعد أدبحد مسوقون طوق حفل كل الأقساء الفكر في العمين أ، وتطور سسة قيمه للمر استام المكن أن لكسب إداة التسويق دعما لهدف رضاء عميمها بالفصل صورة عن طريق عمل عني الساء شاد الأخرى البحدج مديرو التسويق أن يعملو في لعاوناه أيل مع مديري واطاعت الأخران ن د لاور المريف الشوائل، وعمل

عدد هدف و عدد نصب مهدة تسوير مسهم ويه المسوق لكن كما مسق أن الاحد و يحد فيه عدف و عدد نصب و عدد و مدان مهدة في صبحة عال المسوق لكن كما مسق أن الاحد و يحد فيه عدوا و المدان و وعم أن التسويق بلعب دورا والد وأن عصر فيوم و على المدان في المدان و المحدد بهده وعوهم و بالإصافة إلى إذا أو علاقة اعيد من عدد و عدت معدد و المحدد بهده وعوهم و بالإصافة المشريك و المعان المدان المدان



سنة عليه العدد وما راما تأمين بقدم السجاب الصحيحة بأسمار متخفصة على المساهمات من النَّاس في ". سه شافه السيويل، واشتروت، وبعد المعرمات، والمعليّات

Partnering with (Rhers in the Company عمر الأحرس في السرحة المراجعة مع الأحرس في السرحة المراجعة المر

معر بعد في فر ف من شاه شاه من أنه الطافي ملسلة قيمة value chain الشركة الله



مكانسيد الفيمة : بحب أن تعمل تويونا Tovota، وتحارها مع معضهم معمنا لميع السُيورات فتشع نوبونا سيارات صدوبي العلامة التُحاريَّة، ويحصر التحار مثل مودون تويونا Modern Toyota فيمة لمعلام، والتحتمات

ومي مكان السّوق حاليا يتزايد عدم حدوث المنافسة من المنافسين الأفراد. وبدلا من دلك، فإنها نحدث من مكان السّوق حاليا يتوايد عدم حدوث المنافسون. لذلك، يعتمد أداء هوندا Honds مقاس نوبوت المجاورة مسرحة أسسكة تسليم قيمة هوندا كلها مقابل الشّكة المناظرة لتوبوتا حتى إدا كانت هومدا نتح المصر سرت، فقد نخسر في مكان السّوق إدا وفرت شبكة تجار نوبوتا مبيعات وخدمة نرصي العميل أكثر

الله عدد المحمد المعدد على المعلوجية واقت المحمدة مع يعظمها بعظم المحمد الأهران المداور المداور المحمد الم

Partnering with Others: the Marketing System والأدرس في نظام السواقة

قد و نشر ده مي صبه الد مي الدين الدين المدامل سيستة فيمتها، والنفو في مستقة فيمة مو ديد.

ما سها ، في سها عبدالله الداك وكدو كدو كلو الدين المحاف ملكدو بالدر النام عددها 19090 مقليم في حيد بدر الدائل عبدالله المسرب عبيل وجها مستخودة على 1978 من حصة منوق النور حر الدين الدائل من الدائل في مدال الدائل والمهاد المحال المحال

مد في حسم مشترك عيمه عمين مرتمعة بصورة استثنائية

م نسرت نبركات تعليم فا الرامع أعصاء أحرين من مستنة المرض في تحديل أداه شبيكة تسليم الفيمة المسلومة المواد المسلومة الفيمة المسلومة الفيمة المسلومة المسلومة

value-delivery network andit and &

شده المدارس الشديد و الدين و والدركين و وفي النهاية العملاء الليكي " يشاركو" مع تعصهم العلام. التي

لره الأول بعريف التسويق، وعمليا

اسرابجية التسويق، والمزيج التسويقي MARKETING STRATEGY AND THE MARKETING MIX

ما قال حلمه الأسر سحة (ما يشرك). وأهدافها الشاملة (ويبين شكل (٢-٤)، والدَّني بلحُص الأشهر رائيسة الشعوبة في النراسجة داره الشويق، والمربح الشيويقي، دور النّسويق، وأهدافه



شكو (٢-١) عمده السويل

منك استهاكون في المركز ويكون الهدف بداه علاقات قوية، ومربحة مع العملاه. تأتي بعد دلك استر التبحيثة التسويق macketing strategh - معلق التسويق الذي تأمل به الشركة أن تعقق هما معلق التسويق الدي تأمل به الشركة أن تعقق هما معلات سبحت ومن حلال عربة السوق، ومعد دلك تقسمه إلى قطاعات أصعر، وتختر الفظاعات عدد الدر على حدد العملاه، وإرضائهم الموجودين في هذه القطاعات.

سترانيعية التسويق marketing strategy

منسر سماه يريان بالمواله شاك المعتق هذه العلاقات المربحة

المحمد المساحدة السويل العدد الفلد لله مربع السدعي ملال من م مل عم حد عليه المساحدة المساحدة

Passamer Contered Marketing Market

ملات المصل الأول، للتحدج في السوق التنافسي الأره بجب أن تكون الشركات متمدات من من المراس المسركات متمدات و من المراس والمراس المراس ال

ويد ف الشركات أنها لا يمكن أن تخدم كل العملاء بولجية في سوق معين - على الأفرائس كل ويد في الشركات أنها لا يمكن أن تخدم كل العملاء، والنس لهم أنواع كثيرة محتلفة حداً من العملاء، والنس لهم أنواع كثيرة محتلفة من العملاء، والنس لهم أنواع كثيرة محتلفة لل يحت ويحدث وتضمم ستراتيجيت لحدمة لمضاعات من فريحة وتشمع مدراتيجيت لحدمة لمضاعات عديد وتصمم ستراتيجيت لحدمة لمضاعات العملية للاث حطوات تحرية السوق market regmentation. سمين المدن

عرلة السوق

سد سُوق من العديد من أنواع العدملاء، والمشجات، والاحتياجات، وعلى السوق أن يحدث أن سات أوفر العلى فرصة لتحقيق أهداف الشركة. فيمكن تجميع المستهلكين، وحدمتهم بعرق محتفة الم المرابع موس الحمرافية، والسكانية، والمسبية، والسلوكية وتسمي عملية تحرفة السوق، أن محموعات السرر تحرأ مدينة مستقلة تجرفة السوق market segmentation

market segmentation خرنة السوق

مه سوق لى مجموعات مشترين مميرة لديهم احتياحات، أو حواص، أو سنوكيات مختلفة، والمين المرابعة الى متحات أو برامع تسويق مستفلة

هُرَّ مُوقَ فَقَاعَات، لكن لِسِبَ كل طرق تحريَّة السَّوق منساوية العائدة مثاريت. عكن أن يكسب

حره (أو فطاع) أسوق market segment

محدمه من مسهدي سنجب بقريقة مشابهة محموعة معينة من جهود النسويق

تبرية الهدف

تسويق مهمت مديد مد الدائه عطامات بداق. تكها أن بدح قطاعا و حدا تسوق معين، أو أكثر اوبشمل تسويق لهدت target marketing موجادية كل قطاع سوق، و حثيار قطاع واحد، أو أكثر لدحوله اوبحا . سهدت نشرك عطامات لتي يمكن أنا تشع فيها أكثر قيمة عميل مرتحة، وقعاف عبيها مع مرور

صحر رئيراً بنارته بين لديه مورد محدودة الاتحدم قطاع ، أو عدة قطاعات حاصة ، أو اكرات من منظراً بنارته بين لديه مورد محدودة الاتحدم قطاع ، أو عدمة قطاع سوق بعد المدون الدي مدمة قطاع سوق بعد المدون المدون المدون أو محدمة قطاع من دكن بكر بويات مدون المدالة المدون المدون المدون وعيرها مدون المدالة المرق ، وعيرها مدون المدالة المدالة المدون وعيرها المدالة الدين المدارت وخلاطات المدارت المدارت وخلاطات الدين المدالة المدارة ا

target marketing Jag Je

مت مدر حديد در نصح سرق، وحنير نطع واحد، أو أكثر لدحوله

النسويق المعتدي ٢٠١

جوليتين معايل ماخدوبالدر يهجن أن تجون الصغير دميا

المن وقد وقد والمستجدة والمستجدة المنظمة المن

و بالكتر من تطرق و محكول محدث في حريبين و لك حريبة لديدة و يد المقدم في ميهيد حدده برايد و يقده يستان و يد و يدهد و يقدم يا يد و يستان و يد و يدهد المداور و يدور و يدور

ا عدال لهم خواسی الدول الفيسية فقد للبطر لل من الدول البديات و فقد خديث الدولت الدولت في عددة مستد. الله الدولت ا

» می سیمی فرنتی Hell رکی دربعت دول فیصیل می انتخا

من ما مورد و معالله المستقد المستقد المستقد المستقد المستقدة اليومية و كساسه ورئد مند منهود المستقد ا



ه داخلي خالجي في حيال و منك سوق شور خرافي القليلين ا ويشبه يور خراجوليني " منا يمكن أن تطهور ال. منت بن الدارات

وجوس بعض مدات الإصافية في هذه النافسة التي لا تبدو عادلة فرعم أنه أقصر كثيرا بالمصطلحات تعدد بعد به مع ماندوبيد إلى موسي يركز معهم موارده المحدودة في تطبي حيث تردد مطاعمه عي مطاعم ماكدوبيد سه كدر و حد إلى مرتهد الأوند بالي من تأذيتها عمل الصل في إعطاء المشهلكين العليبيين ما يريدوه سدادا و مراجد الشه مورجد حرسي ما يكن أن تطهود الأماليلية في المرك

منت، يكن أن يكون التنمير حميلا وأطهرت حوليني هذا من خلال الكوة الذكية، فيمكن أن ينافس اللأعود. مع حد عد للة الصاحة معاللة

Happy Meals for McDonald's Rival. Biainess Week July 29, 1996. p. 37. Cits Procas and an asymmetry for the Future Back. Arisin Biainess. January 1997, pp. 33–60. Dom. Line and Noval 2007. Bia. Chips of the Future. Euromoney. December 1993. pp. 93–101. McDonald Science Celease. February 1. 2004. a. 2007. See Misson Modonald's curricular process. February 1. 2004. a. 2007. See Misson Modonald's curricular process. Process Houses and Resistantians (8). Biainess Wood, March 3, 1994. p. 2004. a. 2007. See Misson. Will Areas Junioral February 18, 2004. p. 1. Cook book fait. a. 2004. a. 2007. See Misson. Will Areas Junioral February 18, 2004. p. 1. Cook book fait. a. 2004. a. 2007. See Misson. See Misson. Will Areas Junioral February 18, 2004. p. 1. Cook book fait. a. 2007. See Misson. See Miss

المنظمة المنظ

مديد موقع السوق

ورز عباد الشرك أي فطاعات منه في منشد حلها ، يحب أن فعاد أي منو فع تريد أن تشعب في دد. السيان - فيكون منوفع paradan المشع المكان الذي يشتعبه المنتع درست أبي شافسين في أدون السيان - ويريد مسوفون أن يطور و- معرفع سوق فريدة استحانهم - فرداع إذا ك سنع مثال الأحربي النام في سوق ، فس يوحد أي منت أندي المستهدكين الشوالة

ركان تحديد موقع السوق market positioning تبديد بشعر سنح مكان واصحاء وبير المان والمحالة المان مستهدي لهدف المدكن محفظ لمسوقون لو قد التراكي مستهدي لهدف المدكن محفظ لمسوقون لو قد التراكي مستهدي على للاهات المحالة في أسواق هدفهم المناكب و يكون شدي المواق هدفهم المناكب و يكون شدي المان المان المحالة المناكب المحلوم المان المان المان المحلوم المان ا

سيد موقع السوق market positioning

ساستعن نشع مكان واصحاء وعمراء ومرعود فيه بالنسبة إلى مشعدت شافسيل في دها مسهدكي

مربعة لشركة، والتسويل - المشاركة في ماء علاقال العملاء

Developing Marketing Mix page level



شكل (٥-٢) الأربعة بي four Ps للمزيع النَّسويقي.

marketing mix أربع التسويقي

معنوعة من أدوات النّسويق التكتيكية، والمتحكم فيها - المتج، والسّعر، والمكان، والنّرويع - التي منعه الشركة لنتج الاستجابة التي تريدها في سوق الهدف.

بعي المنتع product خليط السلع، والخدمات الذي تقدمه الشركة لسوق هدمها. لدلك ينكول منح



حد نامع الكوب دور 100 م توبيئا الزرة متكرة بدكاء حاوق في صيارة". والسيارة الهام "ليست مثل أي ش. حاصور حاد كنما تحصيا حال

وفي تحديد موقع منت الشركة ، نعرف الشركة المعيرات التنافسية الممكنة التي ستبنى عليه الوق وفي محسب مرفع منت الشركة ألم لمستهلكي الهدف. ويكنها عمل هذا إما عن طويد مدر مدر مدر مدر المستود وعلى في فادا قدمت الشركة منت حسر مدر من مدر المستهلك المستهلك المستهلك في المستهلك المحتود الموقع المعتود المستهلك فيمة أكبر . فيعد أن تحتار الشركة محبث نعطي المستهلكين قيمة أكبر . فيعد أن تحتار الشركة مدر مدر حدودت فوية السليم، وتوصيل هذا الموقع لمستهلكي الهدف. ويحد مدر حدودت فوية السليم، وتوصيل هذا الموقع لمستهلكي الهدف. ويحد

مر المريد الشركة، والسويل " المشاركة في نتاء علاقات المعلا. مرايع « Communication)

4Ps 4Cs

pro-lac' Constraint cost Price
Place Constraint cost
Place Constraint cost
Promotion Communication

مدك بسما بري المسوقون أنفسهم كبالعبن لمتنجات، يري العملاء أنفسهم كمشترين فيمة، أو حل يريب وبيه من المسملاء بأكثر من السمر فقط، فيهتموا بإحمالي التكاليم للحصول على المتنج، وتئاح الخدمة بأكبر قدر محكن من الراحة أحبرا، بربدوا في اتجاهين. ويحكن أن يعمل المسوقون جيدا في التفكير في الأرمعة ٢٥ أولا تم بينوا الاربعة ٢٥ على

إدارة جهد التُسويق MANAGING THE MARKETING EFFORT

ي شرى أن تصمم المزيج التسويقي الذي يحقق أهدافها بأفضل صورة في أسواق هدفها، وتعذه ريس ن (٦-٦) العلاقة بين الأربع وظائف الإدارة التسويق - التحليل analysss والتخطيط monalysss والتنميذ و control بالمراقبة control . تطور الشركة خطط استراتيجية على مستوى الشركة كلها أولا، وتترجم ما خطط بعد ذلك إلى خطط تسويق، وخطط أخرى لكل جزه، ومنتج، وعلامة تجارية . ومن خلال عبد، نحول الشركة الخطط إلى إجراءات . وتتكون المراقبة من قياس نتائج أنشطة التسويق، وتقويها، بعد الإجراء التصحيحي عند الحاجة لذلك . أخيرا، يوفر تحليل التسويق المعلومات، والتفويات اللازمة من شطة التسويق الأخرى .

Marketing Analysis سُلِ التَّسُويق

س. درة وطفة النّسويق بتحليل كامل لحالة الشّركة. يجب أن تحلّل الشركة أسواقها، وبيئة تسويقها لتحد مم الجذابة، وتتجب الشّركة أسواقها، وبيئة تسويقها لتحد مم الجذابة، وتتجب الشّرية الحالية وضف الشّركة، ونحل إحراءات شريق الحالية، والممكنة لتحديد أي الفرص يمكن أن تتابعها بصورة أفضل. يقدم النّسويق المدحلات لكل من وفائك إدارة السّريق الاحرى، ونناقش تحليل النّسويق باكتمال أكبر في المصل الثّالث

ا المستجدد المستجد من مستجد من من راب تا روس و عشوات من بدنال الاحسيبيرات المرابع المرابع المستجدد المستجد من مناطق المستجدد المستجد المستجدد المستجد المستجدد المستجد المستجدد المستج

ب برا مساور المساور ا

على برويع (در مد لاشفة غي يوض مريا شنج (وشاع عملاه الهدف للشراء ولفق لو ر لذ من السود دولا أي سه ملي (علان لتحكي للعللاء عن الشركة) ومتحاله المتعددة (⁽³³⁾ ويسام لد ما سعاد مان سحد الشيران المتعدد، ويجاولو التعهم أن فورد أفضل مبيارة الهم اوتقاد فورد عداد المحدد حاصة - للحقيقات، وحصومات للذية، ومعدلات توين ملحقصة - كحوافرات .

مناح برامح السويل الفعال عاصر الريح السويقي هذه كلها في تريامج منسق صمم التحقيق أهدال سوير الشرية عراضا بالنسب بيمة المستهلكين أويؤمس المريح التسويقي صدوق الأفوات التكليكر شاعة ساء بدفة فاري في الدق الهدف

ويشعر بعص تفاد أن لا بعد ٢٩ يكن أفادت، أو تعمل تشعة مهمة أخرى مثال دلك، يساب، الموجد حددت السراح وحد حددت السراح والمعلم الما لا تدارك المحرف ١٩ وقط الإحادة هي أن الحددت المددت الموجد وحدد وحدد حوده وخدة تحد له تكون متحدث ابعد ويكن أن سعيها متحات الحددت المددت والمدد والمدد والمدد المددة ويكن أن يحيب المسوقون أنهم يشمر المدد والمدد وال

لدر محدقين حدد و بدي كون صحيحاً وهو أن مفهوم الأربعة Pr بأحد بطرة السوق لساق سريد مسدن و وراجه لعد شديء في هد العصر من علاقات العميل و مجكل وصف الأربعة من الأمام المعادن الدارة women و كلف العميل women; والراحة monence

Ptenning
(Incl. 1962)

Implementation

Contract

Use of the contract of the co

Found T Russ Katherine V Lemon and Valarie A Zeithand "Resum on Marketing Time United States of Customer Equity to Force Marketing Stratege Tournal of Masseting January 2014 o. 12

Marketing Planning

م حلال التحفيظ الاستراتيجي، تحدد الشركة ما تريد أن تعمله مع كل وحدة أعمال يشمل تخطيط شيويل تحدد استراتيجيت الشويل التي ستساعد الشركة في تحقيل أهدافها الاستراتيجية الشاملة ونلرم حمد نسويل تعصيبة لكل أعمال، أو منته، أو علامة تجارية. كيم بعدو تخطيط التسويق؟ تركو مناقش على حصد نتج، أو انعلامة التحرية

بحدد حدول (٢-٢) والأفساء الرئيسية لحطة متح، أو علامة تحارية تقليدية تبدأ الخطة علمحس عدد والذي يستعرص سوعة التفويات، والأهداف، والتوصيات الرئيسية. وعمل الفسسم الرئيسي من حطة نحبلا تعصيف لحالة التسويل الحالية، وكملك التهديدات والفرص المحتملة. ويحدد بعد دلك الاهداف الرئيسة للعلامة التحارية، كما يحدد خصوصيات استراتيجية التسويل لتحقيقها.

جدول (۲-۲) محتويات حطة النَّسوين

القم	الفرض منه
منحض مشد	يقدم ملحف موحرا الأهداف الحطة، وتوصياتها الرئيسية للإدارة، ويساعد الإدارة العلمة م معرفة الشاط الرئيسية للحطة سرعة - ويحب أن يطهر حدول المحتويات بعد ملحص التعد
عنه سويل خان	بعث سوق الهدف، وموقع الشركة فيه، نما في ذلك معلومات عن السوق، وأهاء المشع، والتناص، والتوريع ويشغل القسم • وصف السوق الذي بعد ف الشرقة

معس ، والعوامل هي بيته التسويق التي يمكن أن تؤثر على شراه العميل

- ه میافین منج د می باشد فیسیف با سیمان با میشد فی بطا چرد در در
- ه ا غراض الناسية و الرين هدف و السادر الراحسين الأخيار موسان في الروع و الريب الخيالة خواد فليح و السادر و الا الخروج الروع
- ه عالمين أنه على الأنبان بعدل عالما (العالمات المعدن العدالية المعاد والعالم إلى ال
- مجدد أحد ف النسبون أمني أداعت المسافق في طقيقية المكان في الأستاء المدار والتوار إلى الدائمة المكان والمكان المكان المكا
- تحدة تنفق و مع ليكسون بأي لأنق به صدة لأصيان أن لفل أندى سومهام و حقيد صبات أسد في بهوك، وخديدان فيها، ومسودت عال سدد و المدا اسا تنجيب محدد كل مقد في مانع السويلي و وقيع مانا سيجب سوالت والقرض، والأمور حرجه على سوادة مان في حقا
- الحداد كيف تعجوان مساسحيات السوس إلى ما مح رجواء كا مجداد عين من برايات الله ما المان سند خمه (وعش منك عمه) ومن سوون في عمدا وقد مستو كنفه؟
- تعاصيل ميا الله وعد الشون ، واتي تكار باعظاء واتقاد الأاح و فساد سعه أ وبيان العائدات الله قمة اعدد الوجات بشيا سعها، ومواسط الدفي سلما الالخاب الله قمه (اللابات ، واللوزع ، والسون) وتكونا الأح عدق سهد و محرد الواقع الإدرة العيل على اليونية فوقها تصبح لأساس بشر ، مود، وحدود (اسح ، وحظم الأفراد، وعديات السويل
- يحدد برافية أي سيتحدد في شابعة اللدة و الساح الأورو بعد بعداند الله الساء. وتحديد سجات التي لا تحفو العدقية
- ولكا با مشراتيجية النّسويق marketing strategy منطق النّسويق اللّي تأمل به النّاك في عفي أحداث عليه - وتنكول من استسرات جنبات منحناة الأسباق الهدف، وتحديد غرق دو بريع ---- س

And the second s

العيد السوس من موسيا عند

الله المحمد المساحد المحمد المحمد المحمد الكويو المحمد الكال فيمة المدالية المحمد الم

marketing implementation والتميد التميد التميد

العبيب عن تحدد معد ، 1990 شسبويل إلى بعد «ت 1999) تسبويل كي تحييل العداف السبب

معند كشر من لدس أن اعمل النياء بقيوة فصحيحة الشفيدة يكون بقيل الهمية. أدحي تد مساس اعس فاشد لطحيحة الاسد ليجيّة) وحقيقة هي أن لالين حرجي للحال إلاّل شاسانخر الانكسانية شاشعية من حلال شفيد لفعال فيمكن أديكون لإحدى للشركات بقي ساحية شركة أخرى، كمّه تكسافي لشوق من حلال شفيد لأسرع ، أو لافضل كما يكون للفسا بعد وفقاء كونامن فأسهل تفكير في سائيجيات لسويق حدة عن تقديد

وفي بالمداعد بد الأنسالات، يحت با يعمل بأس على كا مستويات التسويق مع بعضها بعضا للسريان و ستر تبحيلة العلى بالما على كالمستويات التسويق مع بعضا بعضا بالمستويات و المستويات الم

العيراء السحد محمد محمد أن تنفق سد محبب سوي شد ده م تده شد ته عدد المدهد المدهد المدهد المدهد المدهد المدهد المدهد المدهد المدهد تن ويه فرد مده لأنك شد در ويلاد المدهد ويلاد مدهد المدهد ويلاد المدهد

Marketing Department Organ zati in guganil pand ab.

من أرضه الشركة تطبيه تسويق عكن أربيقه سند تبحيات النسوية و حصفه فرد فايدا لله تم المداوية ، فكن أن يؤدي تسخص واحد في أعمد الأبحث، واسع ، « لاعلان وحديد العمير المداركية الأخرى الومع توسع الشركة ، يتواجد فلم السويق تحصف النفه السويق وتقلم الرائد كان لكبيرة ، يحتوى هذا القسم على الكثير من السخطيسين الماك الدي الا، ديكا ما الم المداوسون ، ومديري مبيعات وأثر داميعات، وباحثي تسويق ، وحد ، إعلان ، وتحصفين حرين

« تكل ترتب أفساء النسب بن الخديث معدد من الطوق و الصيعة الأكثر تساع النصية الساع من من المساع النصاب المساع من المساع ال

الا شركات التي لها الكثير حداً من المشجات، أو العلامات النب به المستقلة عداة ما المع المستفدة عداة ما المع الم من المستقدة product management و ما مشتخدام هذا الشطيع، يعود مدير الشجاء ويتعدما المستخدام هذا الشطيع، يعود مدير الشجاء التي المستحداً أو لعلامة في بدّ محدادًا والمطيرات و السج الرياسا الى



مر الربحاء أحد اللحة أهينه ويقيده وفر فيه باستمرار

رويد وحدير في منافقه الله نكر شدكة صابون حديثة، كام Camas، تعمل بصورة حيلة، وعد منه ناب حديثها 1841م حد شده السدي لقطوير هذا الشيخ، وترويحه وكان باحجا، وسده اساف بشركة مددي متحات احرين (١٦) سحاب الحملاك، تصمت إذا والتح

و بالت بن شد ذات التي تمع حط منع واحد للعديد من أنه او الأسواق، والعملاء المختلفين ما عد حدث و نافعة المختلفين ما عددت و نعف الانتقادة و نافعة المختلفية و العالم المختلفية و المدن المحتلفية و المدن المحتلفية و المدن المحتلفية و المحتلفية و المحتلفية و المحتلفية و المحتلفية و الكون المحتلفية و المحتلفية و المحتلفية الأسواقية و عمله المحتلفية و المحتلفية و الكون المحتلفية و الكون المحتلفية و الكون المحتلفية و المحتلفية الأسواقية و عمله و المحتلفية و الم

و مدد مسجده الشرف الكيرة التي تتع الكثير من المتحاب المحتلفة التي تتدفق في الكثير من لأسرق حداف، وأسرق العمل المحتلف منيطا miniminum من صبع الشطيع الوطيعي، والحد قر و مسجده سرق ، وهمم هذا أن خصل كل وظيف، ومنتج، وسوق على حصته من امتاه الإدارة الأنا يعن أن نصف صدت إذا يه معلف، ويقل منون التشجيم إيصا الكن عادة ما ترداد مافع تحصص النحة

And Roll Street Land Street La

Maker and on desauding

برنة النسويق marketing control

ر در بن معوم در انج استر بمجمدت الكموريق، وحظفه، والحدد الأجراء المصحص فسما العموا الدان

الشموم في فيه التابيعيل meration من الأدام في الأدام و الأمام المعالم المعالم المساورة المعالم المساورة المعالم المساورة الأمام المعالم المساورة المعالم المساورة المعالم المساورة المعالم المساورة المعالم المساورة المساورة المساورة المساورة المعالم المساورة المساورة

ا شعر ما الله الأسدان المستحدة المستحديث المستحديد والمستحدث والمستحدث والمستحدث المستحدث ال



ما در در است از می است از کار است از می در این از این ا ما در این این از ای

marketing audit

مر جعة الشويق Marketing audit المراجعة المراجعة

معلى بد حمة الديار التي ميدات أعمال تشويق لرئيسية وليست بقيع مواقع مقدر م فقد الدخان عام سيئة بشويق، واسترتيجية الشويق، وتنظيم الشويق، ويظم الشويق، والم الديارة والتجاه الشديق، وربعيته العادة تحري لراحمة بواسقة طرف حارجي موضوعي، ويدا عارات بالاحارات الاحارات تشتع بشويق مدهشة - وهي بعض الأحيال تشبث في صدمة - الملادر. والتراكيات الاحارات الإحراب تكون معوية، وكيف تقدف، وحتى

The Marketing Environment growth at

نكى رابكارارد دا وسفة تشويق صفية بدرجة كافية رد كان السوق سيتعامل مع متعيرات إربد السريق محكم فيها فقط أرفأ أن شاكة تعمل في بيئة تسويق معقدة، تتكون من قوي غير متحكم فيها - الى تحمل الدكف نشرته صفائها الشع ألبته كلا من القهايدات، والتعرض أويجب أن تحقق الشراق شهاجي تحمه أن تحمل الهيدات، وتسلع القرض

وشين بنة نسويل شركه قوي قريمة من الشركة تؤثر على مقدرتها على حدمة المستهلكين، مثر ساء شدته الأحرى، وأعصاء تقاله والموردين، والناصين، والعامة من الأسن كما تشمل إيصافار مكانية دور مراته وقصادية، وقوي سياسية وقويائية، وقوي شيئة، وقوي احتماعية والقافية أسه يحرح سودان أدياجيو في حسان كل هذه تقوي في عمية ماه علاقات مراجعة مع العملاء، وشرف ساير، وعدامه على هذه بعلادت وشرح بنه شويل قريد من تكمال في الفصل الماكث

قياس العائد على التُسويق، وإدارته MEASURING AND MANAGING RETURN ON MARKETING

حسال سافد مديد السنويق من أن أما ال تسويقهم تنفل بصريقة حيدة أحي الماضي ، أنفق الكتبوات مسافل حدث على حسالات لاعلام ، ومرامع النسويق لكتنفة الأحرى، وعادة دون التُعكير بعايا في

من سنويو ونفس لأرب ، نحه من الاستثماري

je see

return on marketing يمائد عني تشويق

يدور بديد مي مسيد السيان مفسوما على تكاليف مستعار الشويو

من تصحيح أن من تصفي قدس عندت التسويق فوجدت إحدى الدر مدت احديثه أن بدي الم من مدين مدين فيما أفي قدس الطائر مع تسويقهم وفي در سه أحري بهيني بتسويو، شد من قدارا مدين ديارا مدينا عالم على أوات قدس مسم يق المثال أويوجد مسب الداد الأنجال الم المدين المتاد عند أنها من تصفيد قياسه الكثر من أي مصد يف أعدد أخرى ، أيقال ولائن بي المدين المتاد أخرى ، أيقال ولائن بي المدين المتاد أن المدين المتاد في المدين المدين المتاد ا

مادر سدر ما در عود معاد على شدو و دسسة الى معايس دو السويل المطبة و مش وال معاد مادر الدرون المطبقة و مش وال معاد مادر الدرون المعاد المدود المدود المدود المعاد المدود ا

ا معنى عدر من سنه عايف مفها ما عائد على شويل، أو فياسه فهو ما حود يسقي الهي الما المحا حدث طبي السويل الله الما المهم الما 100 للشويل بحول المحال ال

اسعراص المعاهدم

and the same of th

ما مرا المراق في المعيد وبعد ولك القيائد والمعد من ساب المدارية والمعد من ساب المدارية والمعد من ساب المدارية والمدارية المسويق المائك اصلح بديك فكوه عبده عن ساب المدارية في مدد الأسابيات

. شرع النَّخطيط الاسترانيجيُّ للشَّركة، وخطواته الأربع.

من محمد الاستراتيجي strategy planning الإسمارية المنظم التي يحمد الشرق و مد المنظم التي المنظم المنظم المنظم ا المنظم المنظم المنظم الشاملة دور الشويق في الشرى ورقد أن المنظم الرسمي عدد من المنظم ا

مرين المحلط الاستراتيجي تطوير استراتيجية لدفاه على فيد الحساء والله عويا ساى والكارم موسا المحلوم والكارم معود المحلوم والمحلوم والمحلوم



شكل (٢-٧) العائد على النَّسويق

Finance T Russ Katherine V Lemon and Valarie A Zesthams "Return on Marketing Using of Strategy" Injurial of Marketing, January 2004.

المعالم المعالم المعالم وتطور التواليجيات التعود المعالم المع

 نام دور التسويق في التحقيظ الاستراتيجي، وكيف يعمل التسويق مع شركاله الإنتاج فينا عمير، وتسيمها

عد عقد رأس محل بعد أن معمر الاستاد الرئيسة - الموساد و المعادسة دو ومشد بالم و معدد و هد معدد دو بالدو يشد بالم وعيرها - مع معتبه معقد محفيل الأهد في الاستار ليبير و معدد بدو بالمعدد السد في المحفظ الاسترائيجي بمثل كاعل طريق توقيد فاسعة ومدحالات ووراد دو والامتماد السدس عاصا عد في سوق حاله وفي وحداث الأعمال المدوية و بعداء المسير

ولا يكن أراب من سابق والمورف فيها عن والمصافرة - وتكن أن تكوير شاكا فقط في حدث العباد.
و لا لا لمنها و المصافرة المشاكلة على مدى حودة للولة كل قسم أشلت أحراث لوصافة في المصافرة المنافذة و المساكلة الم

مع حافات عملاء مي داكل منتر تبجله الشيويق، وبرامجه ، دس خلال تحرية النسب يق. وتسويل بهدف المحدمات السويل وتسويل بهدف المحدمات السويل وتسويل بهدف المحدمات السويكية خدمه المحدمات المحدمات السويكية خدمة المحدمات المحدمات المحدمات والمسلمة بعد دلك المريح التسويل المحدمات المح

ه) تدكر وظائف دارة النسويق بما في ذلك عناصر حطة النسويق، ومناقشة أهمية قياس العاله
 حم نسويو، ورد إنه

الحد الله الله الله المراجية الحميد يعيلان الدي الله كا في تخليل النسويق، والحميمة المستدان الله الله المستدان المستدان

ما المساوي ال

. _{معركة} على عميل كمدخلات رئيسية في اتُحاد قواراتهم الاسترابيحيّة

يعراص المصطلحات الرئمسية

dwnsteing and the marketing an

maracting process السيرين maracting strategy السيرية السيرين maracting المسرية السيرين المسيرين المسي

same delivery network in library network

تنافيه المعاهيم

دام المطلحين الثاليين يصف بصورة أفصل عملية تطويرا، وصيانة العاق بن أهدف النصيم، ومفعرات وهاص الله المعرف الناطيط الاستراتيجي"، أو تحطيط المشاة المادا؟

مرض مصيوفة النموم الخصية أزيع تصيفات لـ SBU التحمية ، ويقرات السيولة المدينة ، وعلامات لاستعم المعلم بالمقتل الماذا يمكن أن تحد الإدارة أن من الصف المحلص من "علامة لاستعم"

غيره والوك عديف أنسوس وطنين المنور

ا مواجعه ایا اصاف ما محاصر می او الا معالی از الادی عمیره کاف می واضف مسئو و بات السواق فی مداور این استان او در به البداد ها برای آی آنوا مصر بای هما اواضر است یک صحاف احدیده ؟

نطبق المعاهيم

بادار في مجموعات صعده دائلت عددة للأسمة من مشاه با تون تسويو در لا مبالك تشميت عامد. با مجهد عمد بالصافح اللاء وهي مشح ومسوى بعلامة خارية باشح، يعني حمسة معامد الله بـ الأثنانية حير

الكار ورود مناوروا للا يحتجوها المنافي متحققة في رباح أقصل معدات للج فقط على يحاكب الأاحق ا

مدارسته ساوف مسلح السوال والجعيظ محفظ السجدة في تعريف فرص السوا الحج الحكم مثل كالله والأنه والله الي مدفق الشامة في الحداق بالمؤقى وتقدير الساق، ويقوير السح، والسوح الحكومة لأكل مراويل السائلية هذه إلى حدثت في فساعة الحاسب الشخصي خلال أخر يقيع منه ال

حراف من مع من دريد مند مشالة بيث NAc سوق الخواف مع حصر من بأو دي و ونكر شد و حصر بن و الاحدود ، يكموه مراحد و يسده والأعلان بنجاح ومن الأكثر وصوحا أن بلك سردت حدمات تابخرود. الاحداد الدوية منحد خواف شي تفجه ، فهن حفة تسويق موجرة مشجوب أخواف أبيث بنشأة القادم حراجي حددت حقاء حدود الحديثان من مستهده فها سدة ، وتبعد أضاد موقع مشجات ، خواف الخاصة بها الراحدة من الاحداد من معدودات حد إلى بودة www.chapport.com

التركير على التعييم

همست قد ب أحراك من الدي الأصواب الطبيعية ATAT Nation Norm بناد برامج النص كذكاء (125) (125) من النصوص التحديث من المحدود المحدود التحديث والمحدود المحدود المحدود المحدود التحديث المحدود الم

من الأراث معمد في قد في تسويق فتح حمد في الشركة التي طورت نقيبه 128 وطنب صايد الشم

وين أن عدد مصر مطلبقات الممكنة سوق بعليم طلبة العامعة

ر من صلب المنصور الماهن (أو محروا الأفكار) لتأثوا بلائة الطبقاب عن لأثر سدق بعيد عند حديد

ر من المراكب من المراكبة الكاني تقوم أنت متوضيعة المادا تعتقداً (ATAT سمي من شريف المدرة المدينية) عام سال من سويق عد المسمح ، بدلاً من تسويقها المسمع سعينها؟ إن با من سويق عد المسمح ، بدلاً من تسويقها المسمع سعينها؟

ر مد نه کان خوبی یکن آن تعقد معها ۸۳۹۳ شراکه؟ وآنی الشرکات هدو؟ منابع الأهلاق

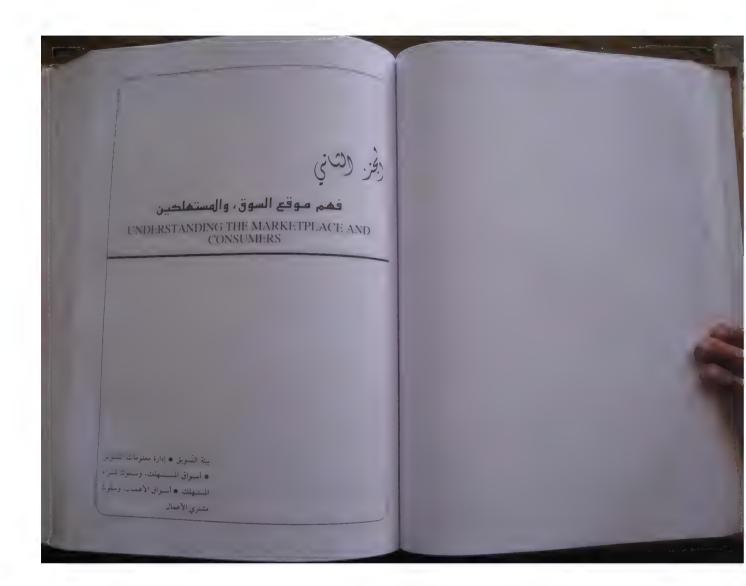
برجم على الاست. من متحال لورية تعشل إذا لم تقور استرابيجية سديق حدد واقت اسبر مدهده وحدد ... من عديد اسبر مدهده المحدد ... من عديد اسبر مدهده المحدد ... من عديد اسبر مدهده المحدد ... من يقد من المحدد من المشاركة في الوسيقي و واقده والسرب على مصهد معلى من المحدد من المحدد ... والسرب على مصهد معلى من المحدد من المحدد ... والمدر من على مصهد معلى من المحدد من المحدد ... والمدر المحدد ... والمحدد ... والمحدد

رين أن يستر عوفت أن نظم برامجها تستجدم في المشاركة في مادة تحصع خفوق كسع عني (يدرت، واللي يتر الإيكون قابويّة ، هل كان يجب أن تستمر مع عظم برامجها ١٩٥٦

سمائان حو بالمستر هذا فريد ، ما الدأي يحب أن يفعله الشُغلِم إذا كان لديه تقلبة واعده، أو منح و عد لكن أن بعرا من حقوق قانوبيّة لأحرين؟ هل يحكنك القمكير في تنظيم مرحديث عرفف شمه؟

ار أن الشخصي، هل الحقصت مشاركة ملقات الموسيقي وتحقيلها لاسفل على لإنتيت، أو منصرت كما هر. - درب في مستين تناليتين لاحراء RAA القانومي صد بالستر؟ وللناء؟

15 2060 accessed at www businessweek conv2000000 20x16505.5



رنفعل وفكافر

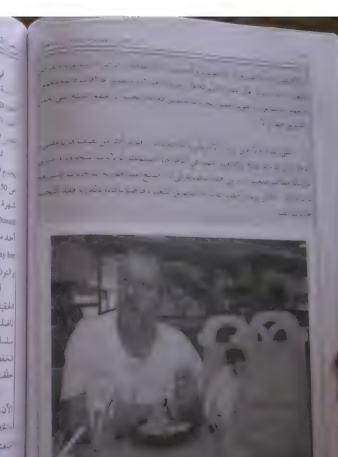
بيئة النّسويق MARKETING ENVIRONMENT

عد در اسنك هذا الفصل. يجب أن تكون قادر ا على

- ١) وصف القوي البيئية التي تؤثر على مقدرة الشركة على خدمة عملائها.
- ٢) شرح كيف تؤثر التغييرات في البيئات السكانية (الديموغرافية)، والاقتصادية على قرارات النسويق.
 - عريف الاتجاهات الرئيسية في البيئات الطبيعيّة، والتّقنية للشركة.
 - التغييرات الوئيسية في البيئات السياسية، والثقافية.
 - ٥) سفشة كيف يمكن أن يكون رد فعل الشركات لبيئة التسويق.

استعراض المفاهيم

تعسبة التسويق لبناء علاقات مربحة مع المستهلكين المستهدفين. ونلقي نظرة متعمقة أكثر في مسبة التسويق لبناء علاقات مربحة مع المستهلكين المستهدفين. ونلقي نظرة متعمقة أكثر في جرء نشتي على الخطوة الأولى لعملية التسويق - فهم السوق، واحتياجات العميل، ويكتشف في هذا الفصل أن التسويق لا يعمل في فراغ، وبدلا من ذلك فإنّه يعمل في سنة معتقدة، ومتغيّرة. فيمكن أن يعمل ممثلون actors آخرون في هذه البيئة - الموردون، وسنة من الناس، وآخرون - مع الشركة، أو ضدها.



ين سلمه در در الما من عدم المستح الما منسه والمدن الما من عدا المدار 31.000 معدم الما المدار 31.000 معدم الما المدار 31.000 من المدار 31.000

الكن مثلما وقر التعبير في الساق قوص ماكده باند ، قاية قدة تحدث بصا في الحقيقة ، أن خلال العقد الناصي فقات الأقواس الدهاية اللاعمة بعصاص لعام عدم الفلت الشردة نشاول النعية في تحاط حياة استهتك في في المالية ماكدة الشركة حسارة لأول به مسه بها

ماده حديث؟ لأحد الأشياء، بدي أن ما كدوباند حدث من لأساسيات ويسوت الآن، حديث من لأساسيات ويسوت الآن، حديث من للدين محديد، على مردة على مردة الله الخلامة إلا أن الأكثر صررا، في هذا العصر، قد يكور قصاب بدية فنسلام كالدياند معدد قد المحداد من الما هذة كان مقبولا أكثر كثيرا لأكل ها سعد قد قديلا مع اليقول عميل يمنع من عمر الله سنة دلك عر محل ما كدوبالدر لمحنى الأماسيات أن يعدد عن المقدونة والدودة إذا إن أن أن كان البيدان أصبح حافة فاطعة الشروية المدين المحداد على المهدد المحال المسالة على المحداد على المهددي المسالة على المحداد على المسالة على المحداد على المسالة على المحداد على المسالة على المحداد على المسالة على المحداد المسالة على المحداد المحداد المحداد المسالة المسالة على المحداد المحداد المسالة المسالة المسالة المسالة على المحداد المسالة ا

محمد المستعمد المستعمد على والأن مستعمد المستعمد المستعد المستعمد المستعمد المستعمد المستعمد المستعمد المستعمد المستعمد

رو بالمحد على طبقات الصحيفة ما فلون أغير معينها مع أفلاتية في الأميان الأمريقية مورسيدة مورسيدة مورسيدة المحريكي Academy of Ped به مورسيدة Academy of Ped بالمحديثة الأمريكي Academy of Ped بالمحدثة المحديثة الم

غيبي الملعام Improveme the Fare معيدة ما المناف و المعيدة الما المعتدد المعيدة المعيدة الما المعتدد المعيدة ا

وتسدو أن حهود ماكدوناللز الإعادة ضمط نفسها مع التعير في بنة التموين تحفق المان فعع بداية سنة 2004، مرت الشركة عبيعات مستقرة، وأون مبرايدة، كما ب المهمكين وأصحباب الأسهم على حد سواء عمعوا "باتهم يحويه" في ربع سه ور مدور ، واب ، مرابعه همله و وسعه عن لطعام لحداث النور و الالي المدور ، واب ، مرابعه همله و الدور الله المدور الله و الدور الله المدور الله المدور الله المدور ال

شيائي الدين و مصاعب وحيات الشريعة من وجود قده من حيارات العائمة القسمية .
. وال الدائلة الإراكتار في مطاعب وحيات بشريعة بكارة بسبب حوفهم على صحتها وسداد بسوق، عاده شخصر ماكدوبالدر عبد منى هذا اللّقاد اوفي قصيبة حيينة براحجه من والدي بنح مرافقة عن بدانه الشبهمان الاستان مسؤولة عن بدانه الشبهمان الدائمة بديك تافي ولك إصابتهما عراض السكر

، نرد فعل بهده التحديث، أعست باكدوبالدر في سنة 2003 حطة عكسية عمام الصنط المرد فسررة أفصر مع حفائل السوق حديدة أوشمات خطة المادرات الثانية

عداد من لاساسات عدد مشدول الآن ترفيز فرعن ما جعلها باجيجة المشخص مسلما. المساود ما يتعدد الإنا واست الأمان في المحاكث توجودة، وتسرح من العدمة، والدان عادي، وترافيد عدم بالكندس استرار عديه وتقافيها

 يعره على البيئة الحرثيَّة للشركة أولًا

microenvironment Uil

يزية المنس بغريون من السركة الذين يؤثروا على مقدرتها على حدمة عملاتها -الشركة، والوردا يون غريون يه نسوين، وأسواق العملاء، والماهسون، والعامة من الياس په نسوين، وأسواق

macroenvironment illi

ب العلب بين لاحتماعية الأكسر التي تؤثر على السيئة الجرئية - القوي السكانية (الديموعرافية)، والاقتصادية مُعَدِّد والنَّفية ، والسَّباسيَّة ، والثَّفافيَّة

بيئة التسويق الجزئية THE COMPANY'S MICROENVIRONMENT

ي عمل إدارة النسويق من بناه علاقات مع العملاه عن طريق إنتاج قيمة، ورضاه للعميل. إلا أن مديري مريد المراكب عمل دلك بمفردهم. يبين شكل (٣-١) الممثلين الرئيسين في البيئة الجرثية التسويق يس عام النَّسويق العمل مع أقسام الشّركة الأخرى، والموردين، ووسطاء النَّسويق، والعملاء، رسي، والعامة من النَّاس المختلفين، والذِّين يكوبوا مع بعضهم بعضا شبكة تسليم القيمة للشَّركة.



شكل (٣-١) المعثلون في البيئة الجزئيَّة.

The Company المركة

ل نصبم حطط التّسويق، تأخذ إدارة التّسويق مجموعات أخرى من الشركة في

حب ماكدورندر 1 2 منبور عميل أكثر كل يوم عن انسة السَّاعَة رو من المناط التنعيد الأنس بالدوليدر هذه الطريفة ١٠ عنادراي كووك أن يقول أنه لا يعرف ما

بعد ما سند قور أربكونو مسمير في ماء علاقات مع العملاء، والأحرين في نشركة، والقراي ع حرر مدر مد معان حد أريقهم مسوقون الفويّ البيئيّة الرئيسية التي تحيط بهده العلاقات و تورييته تسويق marketing environment لشركة من لممتنبي، والقوي لواقعة حارج النسويل ني بإنرامي متدرا يدره تسويق على ساعلاقات باحجة مع العملاه المستهدفين، والحفاظ عليها ونوفر بت للسويز للامر عرص، واللهديدت عتمرف الشركات لناجحة الأهميَّة الحيويَّة للمراقعة. والقعم

marketing environment بيئة التسويق

سشود. و عوى بو فعة حرح بنسويق التي تؤثر على مقدرة إدارة التسويق على عمالاه ستهدفين، واحفاظ عيها

ومع دحويد الدن احددي والعشران البلادي بنسادل كل من المستهدكين، والمسوقين عمَّا سبكون سفر ويستمرُ للعبير من البيئة بمعدلات سريعة - وبحب أن يكون المسوقون، أكثر من أي مجموعة حرى في شُوكه، متنسمين بلاتحاه، ومستعلين للفرص ورعم حاحة كل مدير في التّعليم إلى ملاحقة ب حرجة إلا أن تنسوقين معنين مستقلين فلديهم طرق منطعة - ذكاء التسويق، وأمحاث النسويق حمد معدمات عن ت مساويق كما يعقوه وقت أكبر هي يئات العميل، والمنافسين وبالقراسة الواعبة سنة سلفتي عمد قرار راستوا سنر نيجيات تمويق لمواجهة تحديات السوق، وقرصه الحذيدة

و من به نسون م به حرب murvenrimment و البية الكالم murvenrimment ننكو البيئة الحزنيَّة microenstronment م المنتلق القريبين من الشُّركة الذِّين يؤثُّروا على مقدرتها على حدم ممالتها الشركة، والوردين، ووسطاه التسويق، وأسواق العملام، والمافسون، والعامة من - م. وحدر البيئة الكلبّة macroenvironment من الفوي الاحتماعية الأكبر التي تؤثر على البيئة حربه المون سحمه المناعرافية)، والاقتصادية، والطبيعيَّة، والتَّقيَّة، والسِّباسيَّة، والثَّقافيَّة

و معدر و المحاد و تعريره و الشويات و العمليات، والمحاسم الشكار في م بريد و مدروي تسوير فاران في إندر الاستراجعيات و حفظ التي يعدف و

مد مدرو سمويل مع المسام الشركة الأحرى فيهنم الشمويل بإيحاد الأم مه مي نمد حمه سوين ويركر قسم الحدث والتفوير على تصميم منتجات حدالة رب حصر مي مورد د و لو د بيم يكون فيم العملات مسؤه لا عر مدن حورة حقيمة أهدفه وتكل بكون لكل هذه الأقسام تأثير على حطفه وإحرامات فسم التسوي ونت معهود تسويق بحث على كل هذه الوطاعة أن "تمكر في المستهلك think consumer " ويحد بعدر في ساعه فإشح فيمة تسرد، ورصاء للعميل

ينك حوردون العامهم، في نعام تسبيم قيمة العميل الشَّامل للشُّركة. فيوفروا الموارد اللأرمة ليشري لإراء منعها، وحدماتها وعكن أناتؤثر مشاكل الموردين تأثيرا كبيرا على التَّسويق ويحب أنابراقب مدر. بي بحرار بريده والحديث سنعاث في أندن القصيراء والصيرو في رضاء العميل في المادي الطويل ألد حاهات لأسعار للدخلاتهم الرئيسية أفيمكن لريادة تكاليف المورد أن تفرض ربادة م

وبعامل معصم مديري منسوس في الوقت الحالي مورديهم كشركاه في إنتاح قيمة العميل، وتستيمه لمعقع والأمارك مسافات صويته في معتمل مع الموردين. مثال ذلك، أنها تساعدهم في احتمار المتحال حسدا في محلاتها وينشر فسم تطوير لمورد Supplier Development Department لديها دليل اقتداح عوره Suppler Pr-preal (صلح ويدير موقع ويب للموردين، ويساعد كل مهما الموردين في الإمحار في عمت ت. . . بالمرت لعقده فهي نعرف أل إدارة علاقة الشواكة الحيدة ينتج عنها نحاج لوال مارت، ومورديه، وفي بهاء بعيلاتها

Marketing Intermediates Guganti albug

معدوسف النسويق marketing intermediaries الشركة في ترويح سلمها، وبيعها للمنتجر mad distribution . in a certific of its control of the control of the control of the control of the certification من و و الأراب عبد المناسبة عن المناسبة warkering service service و الوسطاء الماسية المناسبة المناسبة

يد و منز بدد سمو مش و رام سا Mai د هوم تمويد State Dep د من يكون لمثل هذه الشفيمات فوة كافية أسمي ليره طهر . أو حمي تحرج عهد مسجود

marketing intermediuries ...

تشركه في يرويخ سلعها، ويعها للمشترين الهالين، وتو، يعها ب ي لنوريع تصنعي، و وكالات حدمات النسويو، و ياحد، باليم

عديد كات نشو به الطبيعي physica distribution (one) معور صلعها ، وغلها د ي دري مناصدها وعد عمل الشركة مع شركات للحرين، والله يحت عبها أن تحدد لعم حاق يسه ، وشحبها ، ومورية قوي مثل لتكلفة والتسبيد والشرعة والسلامة وتكون وكلات نيسويق marketing sers.cos agencies شيركنات أنحنات تنسويق، ووك لأت إعلان، وشياكات لسبي رجه ماردر - حالات محور أو الناحير في تقوريد، وإصرابات العمال، والأحداث الأحرى المدروث وشركات استشارات تسويق تساعد الشركة في استهداف، وترويح متحته للأسواق تصحيحة پدر تدرُّر لَشَرِكة أن تستحدم إحدى هذه الوكلات بحب عليها أن تحتارها بعاية لسب احتلاف هذه _ تور لائتكارية، والحودة، والحدمة، والسَّعر ويشم الوسعاء النابور والحودة، والحدمة، بيا، وشركات الإفراض، وشركات التّأمن، والأعمال الأحرى التي تساعد في تمويل لعمليّات احرية، بأس صداً محاطر المصاحبة لشراء السَّلع، وبيعها: وتعتمد معطم الشُّركات، والعملاء على الوسف مبرافي تنويل عملياتهم الحارية

ويشكل وسطاه النَّسويق، مثل الموردين، مكون مهما لبطام تسليم القيمة للشُّركة على سعي لشَّركة - ي الانت رصاء مع العملاء بحب أن تعمل أكثر من محقيق الأمثية لأدائها فعط ويحب أن تشارك سم ع وسعاء لنسويق لتحقيق الأمثلية للبطاء كله

مك يدرك لمسوقون الخاليون أهمية العمل مع وسطائهم كشركاء بدلا من لعمل معهم كقبوت سمو مدته من حلاتها . مثال دلك ، عقدت كو كاكو لا Coxy Cola صفقة لعشر سو ت مع ويسير د المما فلله مقدم مالع لمشروباتها في ملسلة مطاعه وحياتها السريعة وتقدم كوكاكولا في هذه الصفقة ويلدي أتسمى مشروباتها فلنط فتلاعمها بقوأة تسبويقها الحبارة

الله مشروبات، تحصل ويندير على فريق عالم الوصائف من ٤١ من العاملين في توكيود المحصص عهم

ما الله رده الما الرامي الماستانية عما من الأموار الي تعليما كو كاكواد الي حملات السوس من المسترب من وديد مد وي سيعيد من لكم الهائل من الأسماق التي غيريها تنوى تولا و أنى بوفر لها. مشهرات من ودري مد وي سيعيد من لكم الهائل من الأسماق التي غيريها تنوى تولا أو أنى بوفر لها. المراعدة المراعد المواعد الوساء والأنصال وألحاث الدامية كوكاتو لا المراعد المدارية المراعد المواسا الوساء والأنصال وألحاث الدامية كوكاتو لا a ser so or a made ser any enter passaging the service الما به و الأرام و الرائد الألها المتحدد و في المعلوات كما طلب الأولا الكرايات را در ای مساور برای وهر و متحدیث عمومات فی انتاج برد مع حدیث سعی عوال ود و د المدرد عمر أساد عن معهور هاامشهدف، يسطيع الحاصلون على امتيازات من ويعدر أل مدور مدرة عدامه شره أنده شوحد في سنياره بعينا عمهم افصل لأي تحطيفات، وأنتاها معه ، و در ومانات نخت مستهدگان علی هفت الريد من العام، و شرات



م به مع وسطاء أسم بل عدم دوكا دولا لوبيدير أكثر من مشروباتها فقط . فتوفر لها الدَّعم التسويقي الهائل

نحت خركة أدند من حمسة أنوع من أسواق العميل وداسة وفيقة - تتكوَّل أسواق المستهلك المست العالية من قد د. وأسر بنسري صعد، وحدمات للاستهلات الشخصي . تشتري أسواق الأعمال ١٥١١ *

و لمنتجي ، ومعيدي اسع ، و خکومت و کي بوج سوق جو صرحاف

قمال المنطق الم يحب أن تقدم الشركة قيمة ورصاء أكبر للعمين عما يمده ما فسيرها كي تحيد المنظر المن أن يقعل المندوقون أنشر من نعية احتياحات السنهنكين استهدفين فقط ويحب له يكسد يها عن طريق تحديد موقع خروصهم للواً مقابل عروص سامسين في أدهان استهلكان ران حد سنر نبحلة نسويق أفصل واحدة لكن لشركات ويحم أن تأجدي شريد محمه ومولد ن ما ما فلسبها في خسبال البمكن أن تستجدم الله كان الكبيرة التي بها مواقع عالمه في ب معينة لا يمكن أن تتحملها الشركات الصلعيرة . لأنه لا يكفي أن تكون عثركة كبيرة ليحيات والحة للشركات الكبيرة، كما توحداستو تبحيات حاسرة بصار وعكم الرنص ل بصَّعِيد و استر البحيات تعصيها معدلات عالد فصل في تتمتُّم به بشركات الكبيرة وبنفي بعرة بيد كثر على تحليل المافس ، وإستراتيجيات التسويق المافس في الفضل سنابع عشر

عامه من النّاس Publics

مع بنية تسويق الشركة العيامية من النَّاس المختلفين ايص ويكون المعامية من النَّاس public أي حدثاً به هنماه فعلي، أو محتمل تقدرة النظيم على تحقيق الهدف، أو لها تأثير على تحقيقه أهدف - حديد تسعة أبواع من العامة من الثانس

عامة من النَّاس public

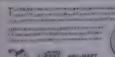
المسرعة به المتمام فعلى . أو محتمل عقدرة الشطيم على تحقيق العدف. أو لها الثير على تحقيق ألمد ف

- منامة من الناس المالين Jimanesal publics يؤثر هؤلاء العامة من الناس عن مفسرة الشركة عن حصور على الأموال ويمثل السوك، ويبوت الاستثمار، وحملة لاسهم لعلما ص المر
- · wish they the end in media public execution of the same there is a well a comment

ار دنو و بند ادا س خفل احدراء واستان، و ازاء المجروين

- ه مدمه من شر احکومت و enverment public بحد الادارة تطورات الحکوم بر حدد ، عدمه در استند سد ق با مدین باشر که بایسته یی آمود غر سی. و مدن می دید و آنو خری
- لدم من أنس فؤارة مديب المسلمة autum palure يكي أن تشعرهم قرارات تسويق الأيل في الدمان من أنس فؤارات تسويق الأيل في المستحدة من المستحدة والمحموعات المستحدة من وعدم المستحدد والمحموعات المستحدد والمحمول المحموعات المستحدد والمحمول المحمول ال





عدمة براسي المداعه و Libad WARA لوال متراب مثل يرسمع معيم السنة لوال مبارث . أهنية العامة من سم تحسد العداد الأملاب عوالاهم معتمد حد لكن فردا

م عدم من حسن معتبر و المقالم منه ويشعبون معيين في مناهر عدم وره القيمات مدين المعالم المعالم المعالم المعالم المعالم المعالم على المعالم

. يدمه من أنس العدمان general public تحقيق الشركة أن تهتد كه فقف معامة من المكن لعمين بدر متعادلها و الشغلها . فتؤثر صورة الشركة لذي لعامة من المس تعين شركها.

. يديم من أندس العاجليين memal public ويشتمون العنصار، و بعد س، و لتقويين.
و بعدس موجهان ولنسخدم الشركات الكبيرة اخطاءات لإحدارية ووسائل أخرى في العداد عداد من أندس الداخليان الهاد بلعلو مات، وتقديرها فعداده يشعر العاملان النعور طبار تانا،
يتركم بتعكس هدا الوقف الإيلامي عني لعامة من أندس حرجيان بقداد

ريكي أن تعد المشركة حفظ تسويق لهذه الأنوع الرئيسية من العامة من ساس، ولاسواق عملاتها إن رض أن تشركة تريد استحابة محددة من عامة من النس معين مش علام الرئامة عم محدة. المدمن وفت أو ناان مجكل أن تصمم الشركة عوضائهذا النوع من لعامة من النس يحدث ما يكمي. الما المنادة الرعوب فيها

بيئة التُسويق الكلية THE COMPANY'S MACROENVIRONMENT

مع غرقه، وكان لمثلون الأحرون في بيئة كلية أكسر من الفوي لتي تشكل فرصا، ونفوض لهديدات ١٠٠٠ ريس شكل (٣٠٣) السنت قوي الرئيسية في البيئة الكلية للشركة - وبشرع هذه غوي في نفية أقسم استفر، وبين كيف توثر عل حطط التسويق .

المحاسم (أو الديموعراقية) Demographic Environment

د لعوامل السكانية (أو الديموغوافية) demography دراسة المحتمعات البشرية السية إلى المعنوية والموقع، والموقع، والوقيعة وإحصائيات أحرى وتع البيت المعنوية والوقيعة وإحصائيات أحرى وتع البيت المعنوية على المعنوية والموقعة والمعنوية المعنوية المعنوية المعنوية المعنوية المعنوية والمعنوية والم

االسكانية (او الديوهرافيه) والمحافظة المستخدم، والكتافة، والموقع، والعصر، والجنس، والأعرق من معتمدت سنرية للسنة إلى العجم، والكتافة، والموقع، والعمر، وحدثت أخرى



شكل (٣-٣) لغوي الرئيسية في البيئة الكليَّة للشركة

لتغيير في البيئة السكانية للعدام تضمينات رئيسية للأعمال. مثال ذلك، لتأخذ الصين. منذ 13 ممت ، فنصاء فنصاء فنصيبية مس تشريعات تقيد من عدد الأطفال بطفل واحد لكل أسرة كي نكد نزيدة سكنية فهائد للسياسية للدك، بحدث تدليل للاطفال الصبيبين الآن بصورة لم يستوج من من المحلووي في الصين باتهم "الأباطرة الصغار" مع كل شيء من الحلوي إلى الحاسب ضبحة فا بعرف الله "ترامر السئة السائعين". فيسمل حتي مسئة من السائعين - بشمير أنواسين، ومحموعتين من الأحداد والجدات - على تحقيق رغسات كل طفل. فينفق الوالدان في أسر متوسعة من سيحة مع الأمام المدلل الوحيد. وضمن أشياء أحرى أسعة من سيحية المحدد وضمن أشياء أحرى المعاطفة على المخالفة المحدد من صوف صحة للمتحات التعليمة للإطفال

مي المعدس مشريد السافسية ، بياس الأماء في هذه الآيام من إعطاء الصعير حافة مكرة " فينظر لأم والأسهب في الوقت المسافرة إلى أن وعم تعليم الطفل بشاية من البوم صعيره" بقول ذلك أحد سوف وتشع من هذه ومن الملتركات التي تقدم عروض تعليمية تستهدف الأطفال . هدامات ديري " عن سب من من الم 190 عبد عامل Mickey Mouse للكتب المسلبة لمكي ماوس Mickey Mouse من من من الم 190 عبد من من ذلك، قدمت كتب الأطفال والآن، مع أكثر من 10 مليول فقف مست. و " دبيول كتب ترجمه فهرة ويري اسافع سعرها 225 دلاوا والتي تسمل كتب عمل، ويطاقات سعره 102 دلاوا والتي تسمل كتب عمل، ويطاقات



حكست والأعمال متبع عن التشريعيات العمينية متقييد الأصرة على طعن واحد فقط ما يعوف مآله أتراس السم معن " بدلل الأطفال العبيبون بالانتباء، والفحامة، غابتع عه فرص للمسوفين

تعلك بحب أن يهتم المسوقون بالاتجاهات السكانية (الديوغرافية)، والتطورات في أسوافهم محب المسافرة في المسوقون بالاتجاهات السكانية (الديوغرافية) المجتمعات المحبوب المسافرة، والتعليمية وتنوع التأمن. وتناقش هنا الاتجاهات السكانية (الديوغرافية) الأكثر أهمية في ولان دائية.

مغییر هیلی اطهار استان سه مدد کار این اولادت شخدهٔ 91 میرد استهٔ فی سهٔ 2000، ویکان آل بصل این 164 میون سیم مي سمانان ^{دو} و لاعاد سكامي وحب الاكثر أهمية في والايات المتحدة هو الشعير في هيكل أعي من المنافق من من من الكور المنافق المنافق المنافقة من سنع منجموعات من الأحداث من الأحداث من الأحداث ر و يعد موسيل مل الله عمر - منحي (أو مري أو مردهري) الأحفال، واحيل واي، و غي الماد عمر - منحي الوارد و غير - من - مندي الوارد و غير - من - منحي الوارد و غير - مندي الوارد و غير - مندي الوارد و غير - مندي - م ئس - وبالترهم على منتر ليحيات تأسويق في وقت الحالي"



عكل (٣-٣) لأحيار مشعة في تولايات التُحدة

son Stein Wellner "Generational Divide" American Demographics October 2001, pp ...

منجبو (أو مربو أو مزدهرو، الأطفال) أنتح إنجاب الأطمال بعد الحرب العالميَّة الثَّانية 78 مليون مر مدزهري الأطفال boomers الفشرة من سنة 1946 إلى منة 1964. ومند ذلك الوقت، أصب محمو الأفعار أحد أهم الفوي القويَّة التي تشكل بيئة النَّسويق. ويمثل منجمو الأطمال في وقشا الحام حالى 284 من التّعداد سكاني لكن يمكن أن يكسبوا أكثر من نصف الدّخل الشخصي كلّه

منجير (أو مربو، أو مزدهرو) الأطفال baby boomers

١٤٠٠ من تأس بدأين وقدو حلال اودهار الأطفال في الفترة التي تلت الحرب العالمة الثانية ، واستعرت حي حوي منصف ستيات من أغرن العشرين الميلادي

مسديه وحه السوقور معظه اتسامهم إلى القشرة الأعلى من جيل المزدهرين - القطاعات الأكثر

و حياة م بني عه محموعة متوعة من اغطاعات سنهدفة الأعمال فيوجد مرهرون أرياد بالمتامر دهرون تشومنصات أكثر تواصعا ويششر مردهرون في مدي عشا ى بى ١٠٤ من سردهريس يلى أفسية عرقبه ، أو شبية (٢١)

ويكان مردهرون لأصغرفي الأربعينت من العمر لأن أن لأكبر فهدفي متصف حد ريد وفي أمريكا، يتحوَّل سنعبة من مردهرين بي ٥١ كن دفيقة من لأن وحتى سه ١٠١٨ و مه سنا ... سيم عمر 44 ميون من مردهري الأطفال من ١٥ إلى ٣٠ سنة، بريادة ١٩٢٤ في حجم هو لاه أسار ع ال بديك، وقد تصور مردهرون من "حيل waihquake" بي "حيو hackache"

وبعيد لل دهرون الناصيحون التُفكير في العرص من عملهم، ومسؤولياتهم، وعلاقاتهم وقيمتها . هـ و بي حياة باستقرار، ومعقولية حديدة في طريقة حياتهم، وتعكيرهم، وأكنهم، ويعاقهم كند عبر بردهرون المسون إلى سنوات أعنى دخل، ويفاق لهم. لنالك فرلهم يشكنو سوقا حدًّا للمساكر حددة وتحديد شراراه والحدمات لاليَّة، والسَّفر والنَّسية، وتدون تقعم حرح سريه ومتحت عمدة والمباقة المدينة، والمبيارات مرتفعة السعر، ووسائل برفاهية لأحرى المثارديث. كالأكثر مر ست لإعادات على عادة تريين المراد في الولايات المُحدة في السنة النحية من مردهري الأحداد

ومن خلفاً التُعكير في المردهرين كمسين مقعدين في الدارن ففي حقيقة، يمتي مردهرو الاستو-١٠٠ في سنة على المنتجات، والحدمات المصادة لكبر أنس وعلى عكس الأحيال بساغه، من مرجع وؤطل مردهرون التقاعد فبعيد الكثير من الردهرين كتشاف الإترفعي حياف ويبهم لوساد لاستمناع بها. مثال ذلك، أحدُ نصف السلغين في الولايات الشحدة إحرات للمعامرة حلال حرحمس سوت وكان 1616 منهم من الردهرين. ويبلغ متوسقه عمر مشتري هري -د فينسوب العاديد العاديد ص الله سنة. في منتصف مدى عمر الردهوين تقويها كما أن صناعة الرياضة الذي المُعصية لذات ا

سهنكين أسالعين صعار السل في صالح استهدافها المرهبرين متوسعي العمر . وأعدالهم



ماده و لأفقال مر الحظا للمكبر في الزفلايين على أنهه مسيل. ولا يتركوا مثارقهم. فقد تركت صناعة الرّياضة الذن السخمية السهلكان الدين صدر السر الآن في صابح استهدائها الرفلايين متوسقي العمر

الجيل اكس يلي اردهار الأطفال "منزة المسلاد birth dearth "، والذي ينتج عنه جيل أخر من 45 مليون سنة وسعة وسياسة وسعة من المعالمة المؤلف أرثر دو جلاس Author Arther Douglas سنة 1965. ويسميهم المؤلف أرثر دو جلاس Eneration كميزة واضحة لهم الحيل اكس Generation سنة وقوعهم هي ظل المردهرين، وافتقادهم لسمات محيزة واضحة لهم رسبه حدود "معسى «أحمد معلى baby baster»، أو " بعيس المالة وسياسة عمل الفقة صعار، وقردين، حالين النقر (young, individualistic, freedom-minded few).

generation X الخيل اكس

المعمد و المعذور في المغذو من منه 1965 إلى سنة 1976 في مدرة الأطفال بأثون بعد مز دهري الأطفال

بعرف الخيل اكس شجارتهم المشتركة، وأعمارهم. فزيادة معدلات الطّلاق، والعمالة المرتفعة لامهام معدلات الطّلاق، والعمالة المرتفعة مدينه معدلات الهبوط الاقتصادي، وتقلل معد سنت، فقد عود و بعد أفتصادية لكثر حرصا ويهتموا بالبيئة، ويستحيسوا بصورة إيحاب سدنات سناوية مساعة ورعم أنهم يسعوا للنحاح، فهم أقل مادية، ويعطوا فيمة للتحرية، وليس

ر هم الموسيد و الموسود و المواقع من الفيل التي المواقد الموسود و المواقد المو

معد عدد سوون، البكون شبه بق النحد الدر معد ، يكون ثر معد الم عدد من عدد المدرية من المدرية من المدرية المدرية

ي هاي الدين برا مستخدم المورد الدين معلى المدين الوها، وهذا المدالة الدين المدين المدين الدين الدين المدين المدين

هيل واي سيسركن من مردهري الأطفال، واخين كس في أحداثاً مالتحقوعة اسكات شاخرة، خيل واي Generation Y (أو صدي المردهرين Coho homers) وينفع عبدد أعمال مردهري لأصد معنى في الفترة من 1977 إلى 1994 حوالي 2° مليون، أكثر كثيرا من خيل أكس في حجم ساري لصح منفري الطفال تق

generation ۱ عبل واي

مسوس تطفال مردهري الأطفال للولودين في مفترة من ١٩٠٠ بي ١٩٠٨

. د شای فهم موقد سوه .

ر من المستور المراد المرد المرد

التسويق الجفيفين (٣- ١) سوق المراهفين: سيحصل السباب على الحدمة

استدماری هداشد و همچند در استهایش مصندی خدد، وستهادی کل تواع انشوکات بر هدر است با احتیاد استفاده در در بعض هده متحیات صیعاتشوق بر هیان داش قلام الاتاری و مخلاف بر هیان است بازی دارید ها در باخد سده رافان دو دان استخدات و با Ason، و سیارات، و انگذافی او ویجایین در در استان سال بازی در هیان سالی

را با المساوية المساوية و المساوية على الما Wildeed Nottware Company سوات في العام المساوية المساوية و المساوية المساوي

ال على المحافظة على الله المسلمين و المسلمين و عاد أعد من عمد عمد المسلمين السيدي الله المسلمين الله المسلمين الله المسلمين المس



السهدف مساء الصعيرات ، بدأت أون Akon أعمال حمال حديده عارث mart ، وتقدم متحات مرتبعه علمه والاحد م الحلال الاحتمام " social beauty parties " و ميت مارث meet mark عثل هذه

شركة متيازات بي ام دالميم #BMW تقدم BMW برنامج تفريب رياضات التستريث بنسائقان صفار السران وتعقيم يكون صغيرا للزاحة أنه ليس من حقة العصوبا على استعاره فيادة - وكحده من حواجه " هذا المعادية والكود من حواجه " هذا المعادية BMW - Error - SMW - SA المعادية الم Hooks to Tourism of the property of the proper

غيرين للإجبال هن على المسوفين أن يتنجوا متحات، وبرامح تسويق مستعلة الكل حيراً يعد يس حد ، من أن كل حين يتنشر على عدة عفود زمنية، وعدد من المستويات الاتصادية احتماعية مثان يده يفسم لسوفيان مردهري الاطعال إلى ثلاث محموعات أصعر - مردهرون رواد، ومردهرون سرية ومودهرون تدعون - فكل منها معتقداتها، وسلوكياتها الخاصة وباللار، يقسموا احيل ١٠ بي حيد ١١، ومر هفو الحيل ١٧، وأطمال الحيل ٢ الذلك، يحتاج المسوفون أن يكوم قطعات محلادة مديدة كثر في كل محموعة والأكثر أهمية، يمكن أن يكون تعريف الناس شويح ميلادهم أفل كدان .

ويحدر احرون من أن المسوقين يحت أن يكونوا حريصين بالنسبة إلى التُحويل من أحد الأحرب في ... د بهدمو مشحه أو رسالة تكون معرية معمالية لحيل أخور. " والعكرة هي محاولة فشمول الواسع، رسس وقت تفديم شيء معين مصدم حصيصا لكلّ حيل ، " ذكر ذلك أحد الحدراء. "الذي تومي نسب Fomms Holige شعارات لعلامات تجارية كبيرة على ملاسم للمراهفين، وشعارات بولواساء مدوعي فعصابهم لمردهري الأطفال. فهي علامة تجارية لها شمول أكثر من الاستراتيجة الماتغة الماتغ

سير الأسرة الأمريكية

حمد الأسرة التقليدية " من روح ، وزوحة ، وأطفال (وفي بعض الأحيان أخذاد) حتى شائب لأمريك . اسم تكان من طفيري ، وسيارتين فقدت بعض رويقها حديث " ثم استحداد والدوحوس كنمه المدامه المسالمات الأس. بحد ت المعادا في تشير الأسرة الأمريكية الشقليدية ، " يقول ذلك أحد علماء السكنيت " الأن بحد ت The second of the second of the second

(c) Copper COS Bolton, 2003. Interest of Tensing private actions and the action of the Association of Cosmological Society of Association of Cosmological Society of Cosmol

Legans Resistant Water 1 - 1 200 h y 8482 control B.

Second Louis Material 2084 of Chand Society B.

For app 8822 8823 Louis Line Chand Society B.

Society 8822 8823 Louis Line Chand Society B.

Society 8822 8823 Louis Line Chand Society B.

Society 8823 8824 Both and Society B.

Society 8824 Both and Society B.

Lambar B. Society B. Society B. Society B.

Lambar B. Society B. Society B. Society B.

Society 8824 Both B.

Society 8824 B

ب حدة السرامن حين في من الخدام الخدمات السداوا مسارهم الوطيعي ومثل الخافة الحلفة الحلفة الحداث المداوا مسارهم الوطيعي ومثل الخافة الخلفة الخلف المداوا حداث المداوات المداوات المداوات ويتلك الاستاداء مصدور المداوات المداوات ويتلك المداوات المداوات ويتلك المداوات ا

ش هذا در هذف مده المصوفي احتي صديم الساء التا ستهذف بصورة هجرمية هد الخيل

عه من من وي عس لوقت، يسغي الرحال في المول مع أطف لهم نازق، قياسية معي المدر عمر المدرات الميون أب في المرد الثاء دهاب روحاتهم للمعل من المول الثاء دهاب روحاتهم للمعل

ية الله والكلم المساء في قوه العمل تواحد أعمال رعابة الأطفال الدوالهار واباده في والعدول العدول العدول العدول والعدول العدول العدول والعدول العدول العدول



مير من العائلة الأمريكية الأسو دون عائلات - العزاب الذين بعيشوا عمر دهم، أو الكبر أبنين بميشو مع مصيد مصار حسن واحد، أو من الحسين - والذين عِلوا 325 من أسر أنو لانات الشعدة ويحب أن يدحن مسوفور الشيدة من الروس Murphy Brown و الحريم المحاصلة وعمل مصرف What and Grown و Murphy Brown و معدد اعتزام الحرم الثَّاني : فهم موقع الساس

Alls Milleal of Maryta Henry of the Alls Millean Alls Millean of the Alls Millean of t



لا محد ب حوادي مدوصولها إلى سوات شراء السيارات، تتسمّ حولة هوندا سيعيك التي بها نوقت. مست نتر و ب دار حواد التحك Dauhboard Cofessions

ند و دسد سر مدملان بقوة من 304 من قوة العمل في الولايات المتحلة في نفاة الشريعة على المتحلة على قوة المتحلة على المتحلة على قوة المتحلة على قوة المتحلة على قوة المتحلة على ا

د. و حرك به حرة مين المقور، وداخلها عالامريكيون، على سبيل المثال، أماس متبعرك مان معاون المراص المنافق من الولايات المتعلق كل سنة (١٩٩) و حلال أحر عقدين من الرَّعان ثوري. معاشقت حدير المثاري منسين في الولايات المتعلق كل سنة (١٩٩) مد د سکس المدیکی خده و لایان Sunber و عمی العرب والشمال سم عقاب و لایات مشد عدات، والشعال شرقي أناس بهد مثل هذا التعبير في التعداد السكامي المسوقين سبب الاحتلاقات ر ت . . . من من انساط حمر فية متحلفة عنال دلك، أطهرت الأمحاث أن الناس يشترون في سياتلي _{1886هـ} ورز الدر كل فرد أكثر من الأس في أي مدينة أخرى من ملك الولايات المتحدة، كما يشاول الأمر ور سيغ مديد منه الم Sali Lake و منابع أحموي أكثر ، ويستحدم النَّاس في بيو أور ليدير New Orleans كيينا كند . وسال ماس مي مدمي Miam عصير حوح أكثر

و عدر لأم تنبور لأكثر من قرن من الناطق الزيفية لمناطق المدن العاصمية وفي الحمسينات. المرال مشرس لميلادي دنا هنك حروج موسع من المدل إلى الصُّواحي. وتستمر الهجرة إلى الصُّواسي ك . ويتقل مريد و مريد من الأمريكيين إلى مناطق "الملك المصغرة micropolitan"، وهي مدن صعيرة أنه مدر بعاصمته الإدحيمة وتوفير هذه المصبعرات العديد من مميرات مناطق العواصد همور، علامه، وتعسمات المحتمم - دول الدحام النَّاس، واحتناقات المرور، ومعدلات الحرير فرنعة. وصرات اللكبات مرتعقة التي عادة ما تصاحب المناطق مرتعقة الحصريّة (٢١)

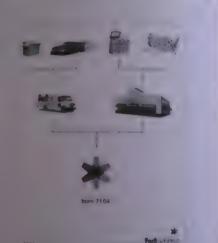
كما تسب تعبير في الأماكن التي يعيش فيها النَّاس في تعيير في أماكن تواحد العمل إيصار مث دلث، شع عن الهجد وإلى المدر للصعرة، والصنواحي زيادة سريعة في عدد النَّاس الدَّين * يشقلون الكترور المناه المعمود من نمال، أو من مكتب معيد، ويؤدوا أعمالهم بالهاتف، أو الناسوج عن بد ا عدلس ا، أو الموده و الإنداب وشع عن هذا الاتحاه بدورة اردهار في سوق مكتب صغير / مكتب مين small office home office. SOHO. ويعمل حوالي 40 مليون أمريكي الأن من مبارلهم بمساعدة حاسباته شحصيه، وهانمات خلابا، والنصوح عن بعد، والمطمات المحمولة باليد. ويتوجه الكثير من المسوف بى معام لكب المرني هذا لسوق SOHO ويوحد أحدها في مركر سم كينكو Kinko's Cops Center

عمد تسكو Anneko. والتي أسست في السمعيات من القرن العشرين البلادي كأعمال تصوير معسكر حمير، احدُ ع بمنها كمكت حيد الموقع حارج المول فيهما كان يوجد الات تصوير طنق الأصل تنسب معلات ليسكو إسام عددها 902 في هذه الدُّولة وفي الخارج ولأن مخليط منظم من الآت الناسوج عن عده وطاعات مدانة في عاية السرعة، وتسكات حامسات مرودة سرامع معنادة، واتصالات مرتمعة السرعة بالاسب. ويمكن أناسُمي أناس إلى معل كبيكو لبأوية صنهم المكتني كله، وإرسال رسائل باسوح عن بعد استقبيها واستجد والدامع المحتمه المحلة على الحاسب، ودحول الإشرات، وطلب تورمات ب مجتمعه ، حتى عصداه للمرب لمدقة ومع إدياد الأس الذين يعملوا من مبارلهم تو فر كبكو له مدمن بعديه في بلات الدائل عد (صافة إلى استخدام أحدث المعدات تتكلم الشركة مع سناديوكات

ر معوالي بليون دولار " فرع مكتبك/ معتود 24 ساعة ، (٢٢)

ايمل تعليما، وأكثر ياقات بيضاء

يعل تعليماً . وأمريكي أكثر تعلمه مشال ذلك، في سنة 2000، أكمل 248 من الأمريكين النبي زود ي من المواجعي التانوي، وأكمل 20% تعليمهم الجدمي، مقال معطورة الأسريكين التي يدود من الابت التعليم الثانوي، وأكمل 20% تعليمهم الجدمي، مقال ما الشائد 2004، و 11% من سنة من المراجع المراجع التانوية التانوية المراجع المراجع المراجع المراجع المراجع المراجع المراجع المراجع المراجع ا ر من الله على الله الله الله المناصلين على القانويّة العامة الآن الجمعات حلال 1 شهر من ريّاني هذا، يدحل حوالي ثلثي الحاصلين على القانويّة العامة الآن الجمعات حلال 13 شهر من عين بين يد عني لأبورية العامة . (٢٣) يد عني لأبورية العامة . ر على الناوية كني، والمحلات، والسقر، والحاسبات الشخصيّة، وخدمات الإنتريت



مر سحدافية أعادت فيداكس FodEx انختراع تفسها كمتكب حيد الاحتيار حارج المرك · رب مب SOHO وندكر الإعلانات الأن، "مكتبها هو مكتك"

بادة التوع

ريده معنى ما دو بر نسبه انعرفية . و احسها عنمال البانان Japan أحد المبصين حيث يكون كل فرديان من من من الدول اقتراضيا و عادة تسم نفريا و المصمل الأخر هو الولايات الشخدة حيث يوحد أماس من حجيج الدول اقتراضيا و عادة تسم ما لامان الشخدة و نفذ المسهر - لمكان الذي يصهر مه مجموعات منوعة من الكثير من اللول، والتقادن فرد و حد أثث عابد و ونذلا من دلك بدد أن الولايات الشخدة أصبحت مثل "طبق السلاطة " اعتلام عند و حد أثث عادد و بالقادن العرفية ، والتقادن عند من معنه معند معند موعدة شوعها محاطها على الاحتلامات العرفية ، والتقادن

يواحد المسوقون السوقا مترايدة النبوع ، داخليا وهي الخارج كلما الرداد المدي المعولي لعملياتهم فريد الريب المتحدة عمر ده ، يرداد النمو السكاني العرفي 12 مرة عن معدل السمو ألفوقاري العملياتهم ، ويساس سيمكن العرف يد 12% من السيمي في الشد سيمكن العرف بد 12% من السيمي في الشد لأمريكي عائدًا من قام من لأمريكين الأفراف African American ، وإله سياسي Hispanies وبلغ عدم المريكين المسوود الإياث المشتمدين عائد من الأفريكين الهود merican Indian ، وتوقع لهذه المساسود عالم المرقبة أن نرداد نفوة حلال المعشرين عدد عدال عد المريكين الأفارقة 25% . وسيرداد الهساسيون 47% ، والأمريكين الأمريكين الأفارقة 25% . وسيرداد الهساسيون 47% ، والأمريكين الأفراد المساسيون 47% ، والأمريكين الأفراد من المدين سمة بعيشون في الولايات المند، المدين من التعداد السكاني - ولدوا في دول أحرى (10)

وتستهدف معظم التي كه الكبيرة من سيرز Seas ، ووال مارت Wal Mart ، ومث أمريكا أمريكا أمريكا مارك أمريكا أمريكا أمريكا أمريكا أكثر من هذه المحموعات عنجات ، وتروكتر وحامل والمعمدة حصيصا لها فتستهدف حيرال ميلر مال والمعرف وموس . Checrus وميلون وميلون وميلون وميلون وميلون وميلون الحملات من وميلون المحملات من وميلون المحملات من وميلون وميلون ميلون وميلون ميلون وميلون وميلون ميلون وميلون وميلون



. بر راب واقبه للاحتلافات الثَّفاقيّة، طور ملك أمريكا رمائل إعلان تستهدف للحمودات تعرفيّا اللّذيّ للحلف. در سايل والهسالمان

بقع النوع أمد من القرات العرقي مثال ذلك، فيدات الكثير من الشركات الرئيسية حديثا في المستوع أمد من القركات الرئيسية حديثا في المستوعات المستودة صويعة ووحدت دراسة أنحاث سبمونر المستودة المستودة

الإصافة إلى دلك ، يميل الشواذ جسبها إلى يكونوا متنبي مبكرين لكلمة العم في محتمعاتهم متال عند الحراء ، في الاسابيع التي تلت عترة عرض عبن عربية على شاد مستقبم Queer Exeforthe

ري. الري، أو لهسايس. ويمثل قوة إعداق تقلر بحو لي عدد دو لارسان فعد بدور ... ده. و الما المسود (www.ppeaped.com) Praped) ، و شي شعره روم ساس سدرد

ي سنة. يحتوم المناطق مكتفلة السكان لسبع صلع المفالة في اعظ المنتوع ، وسيسبع في سار



مهد شركة فولكس واحل المعاقين بعملها كل منة مع هو USA عير عهدته بترابع في رعاله شافسة "بوه المددة ؟ الله والصمية لتعريف الفنانين صعار النش الواعدين والدين لهم إعاقات فوياتية. أو إمراكة، أو العالمة

الي تأصي، استهدفت شركة فولكس واحر Volkswagen المعاقين للين يزيدو المنظر عشارالك. أنها دنس حديث حملة تسويق حاصة لسيارتها ExroVan أعمت جميد على ل سندره أنو ل عريف وأسلف مرتفعة ومكان واسع كسمات لأن تتسع لكرسي المعدين وجعل غيده كثر منعة بهؤؤا سنر عمها متحو السيارات تقليدي وخعل السيارة أسهل في توصوب بيهم قدمت فولكس وحل برمح المنصال ماخرك Mobility Access Program فيستقيع تساتصون معاقبور بنان بنساره المسارة شهدت داند مر الأعداد بن سيعدمت منحالها ردهار سنر في سعاب أ وشهدت علاق يكي الالالماء المستحد والمالة أو في منيعات في مشهرين التاليين الملاكو إلى للعب العربية الالعمالية الم

مشار بالناء بردهر الامداق على الإعلامات من سنهدفهم اكما حدث موقع ويت pay com بدي برورز م المساور توالي شكه مجموعة متوعة مي معين مشهورين ، من ي مي ام ١١٨٨ ، يي دي الديكر مواجعة ١١٠١٠ من ١٠٠١مريمي لدي ١١٨١ إلى خصوط خلولة الأما لكناها إ

مد جالها لحدود فعاره يكور في لاه والا دمهشيان جداً لوضوعات مثل مافع عشمال لاعتماعي

B the water a second second of the Bell of I , a line and a comme مه مه تفدهه و بایت ک Winners Corcepts ، اهي شير که رغبه او و بسيونق في و شيعن n sym (swith with me of يعدم تصح شركات العاقق الرئيسي عن كفية منهدف سوق شو د أردد شد بعيد لكان حاصاء شارد و تبعالها ، يكن مداقة معنون بصاء " نفوان ديث رفس ويبعار ك " فهد سيهم بالمعتدر أرداء أورثر أفد والأرام بحيا فيرثا فيلي الأراق فيعار الشراق في منطبة ولك لعديد وينظي العديدي العكمية، حيدة وتشاكلته ميزعة من حدرات الراقات " تعهدت عالات معالاً له عليس أصدق ليشود، وأسحت وعدة سالت من 436.00

مند عص حدث لأجد له ميدال سمة من العالمي أن لايات للبحدة = وهو سوق أسات

NO -- 1 - 12 11 141

ربي السندان الريداني الدار في أنف لا يسكني في الولادات متحددة استينستيميز السوقي. با معادر في دارع رامع سوغهم الإستداء من عنوص في تقطاعات سويعة المعوّر الويقول التداخيران. سنيار الدارات لكناء القدالة - سكول لتنوع مقتاح اللغاء الاقتصادي على قيد الحياء الـ (١٩٠٠)

سه العمادة مد العمالة

حد مدود بي نشره بقاء من ساس ونكوان البيئة الاقتصادية ومستويات الدخل مداس من نائر من فوه شر السنجان. وتحديد الدخل الدخل من مدود شر السنجان، وتحديد الدخل الدخل محدودات الدخل الدخل الدخل الدخل مدود الدخل المحدودات وحود الدخل المحدودات والدخل المحدودات المحدو

economic environment " 'i'i' 'i'i'

عد ما را دو ما داخلی فروشر ، مسهدت ، و تماط بعاقه

التعبيرات مي الدّخل

ا المستحد من غرال عشرين بيلادي، وفع لمستهاكون الأمريكيون في أسعار الاستهلاك، مرودة عاد الما المعرود الها في سوق الأورى داياً، والريافة سريعة في فيمة لمساكن، وحظوظ اقتصاديًا عاد المان المستحد المستحد واصح، مع ترقيه مستويات فياسية مدهلة من الديون الأال الاستفال حدودة المعادل مدعمة بالمناسب من غيران معشويا الميلادي كانت مصلة ماكنده في سابة

المحيد أن يا يد يست قد الاستداري و يع المحدد و المدد المحدد المحدد المحدد و المحدد المحدد و المحدد المحدد و المحدد و المحدد المحدد المحدد و المحدد المحدد و المحدد و المحدد و المحدد و المحدد و المحدد و المحدد المحدد و المحدد و المحدد المحدد المحدد و المحدد و المحدد المحدد المحدد المحدد و المحدد المحدد

يراس في الأنه عنود في صنة ردد الأعيام عنى و وتقلعت الطبقة فوسطة و سنم المقراء كنا هم الما و بين من 1995 و سنجود المسرون المقراء كنا هم الأساس مرتبعة المتحروبي الولايات الشجية على المتحروبي وحلى الأساس مرتبعة عن 1995 و يحقص في على الوقت المتحروبين من 1995 من الأساس المعاملة من 1995 في سنة 1996 و يحقص في على الوقت المتحروبين من فرعين المتحدوبين كثير من المسروك من محلات القيام عالم محدوث المتحدوبين المتحدوبين المتحدوبين المتحدوبين المتحدوبين الأرباء المتحدوبين المتحدوب المتحدوبين المتحدوب المتح

عهد شكل خفد الأصلى على صيبي رائع، وملاعق فاحرة، وأقيد أفعال مرتفعة للنفر ما من عاصد الر معيال الأصداء، معيلات متبحث على مطلعة معيد مثل وروسروم (house) معيال ما وموسست الأعداد 10 من معيد المراجع الم

The service of a consequence of a service of part of the second second of the second second of the second of the second second second second second second مرید رو مدمر مده لری شدن (مدل، عدد در ای کلامر) مدید و تعلق . عليه المنصرة على أن أر عدد المناه على حلى اللاس (اللاس)

التعيير ت مي أنده إماق المستهلك يسر عدود ويسب بسنهما الطماء، والسكر، والقل معطم دحل الأسرة إذ مستور لاه بعال مجلعه عن مستويات للأخل مجتمعة والأحمد أرست اعن الص [mest Engel] عد هذا واختلاف مدفرا مصي حبث مرس كيف يتعشر بعاق أناس عدما برداد دحمهم ووجد أبه عدد يرررجو لأمره، عو سنة متوبه التي تعقها على تطعاه، وتعلُّ السنة التوية التي معقها على منذ ن رسته ، مر من مش بعدر ، و يكهرنه ، والحدمات العامة ، والتي تقل) ، وترداد كل من النسستو شريني الإعداق على معهم معنات الأحرى، والموجّهة للتّوفير - وقد دعمت الدّراسات اللاّحقة قانون ins in Engels law jet

قانون إبجل Engel's law

لاحتلاف بني لاحقها أرست اعن مد قرن مضي عن كيف يتعيِّر إنفاق الأس على الطعام، والمسكر عن ، و برعابة بصحية، وقتات استبع واحدمات الأجرى عندما يرداد دخل الأسرة

جدول (۳-۲) بعاق السنهنك عند مستويات دخل محتلعة

Percent of Spending at Different Income Levels				
Expenditure	\$10,000-20,000	520,000-30,000	\$30,000-40,000	\$70,000 and 0vo
		15 1	13.9	.16
Food	15.3	33.3	32.0	30 9
Housing	34 0		7.2	4.9
Ut- ties	8 6	8.0	4.3	4.5
Ciothing	4.6	4.1	20 1	1.6
Transportation	18 9	18 3		4.2
	8.7	79	6.8	58
Health care	4:	4.1	4.4	3.5
Enterta nment		3.4	3 1	
Contributions	2.8	6.5	8.3	:48
Insurance	3 9	0.0	0	a man Statestics

we have the second of the seco

as in account on natural environment thanks صد بدت چو ۱۰۰ د ۱۰ بی است یا حقد و است و لاد الحد الحد الم المناس المساورة والمحاف الكثير من الشيان من الدميدور في برايد العامل أن

natural environment and to

and The first our man who was so he were

ين أن يكوال مسوقول منهيل بعيد من الأتحاهات في سنة الطبيعية الشمار أولها أراده في المعا whether transmitter of the control o ريان يا يُري محاصا بها في نادي بطويل فيصده لدات لهو ۽ لکشير من مديا لعالم لکنده إليا يهم بعجر في بياه مشكنه كمسره فعيلا في نفض أحر دمن بالأياب بشجيفه والعالم كما نجال يماه با رد سيجدُده مثل بعدات، والطعاء بحكمة أكبر بصاء أما موا د تسافينة مثل الفظاء والمحد. لدر بحثيثة فتدرجن مشاكل حصيره فيواجه الشركات شي سح مشجاب تعلب هذا به الداداة الديروني لكنفه حثي إدا سلمرأت بالأدمناجة

الله أنبوت بند بد merested pe men لاخده مسئى أشامي فعالما تصر هاعة حدده مسد صعبة من أمشه ديث شخيص من النقاية تكييمسائية، ويتوويَّة، ومستنويات بالتن حطب الي حصاب وكمية سولات لكيميائية في للربة، وتوريدات لطعام، وفصلات سيئة من رجاحات المنبث. ومواد لتعليف الأحوى

كما تش تدحل حكم منا الشراب me reased government intervention على إذارة أوارد تطبيعاً لاحدا سي شُكُ التحليف حكومات الدَّول محلفة في اهتمامها ، وجهودها شاويح سلة للله الشابع مص للدت. من الحكومة الألاسة. الخودة لسينية لصارة صارمة ولا تمعل حكومات حرى. حاص الموات بكثير من الدول العقيرة، أي شيء بالنسبة إلى تقوت، حسب التقاره، بي الأموار الأرد، أو الأسياب الحتي للأول الأكثر الراء تعتقرنني الأموال لصلحة والأتعاق سياسي بالرمار وبصاحه

و مسيح انحاء العالم ان نقس الناء أن نقس النبركات في جسيع انحاء العالم المسترس مسيح انحاء العالم المسترس مسيح المساء العالم المسترس و من أن تكلف مرفق التألوث، ومعه المستقبل المسترس ا

معد. وبدر، تصب عبوت الرائد المتحدة على الشركات التي تؤدي أحمالا فيها . ويدر حكوده ومعموعات مصعف في أو لايات المتحدة على الشركات التي تؤدي أحمالا فيها . ويدر حدا سنويعات بعد أديس عد المسوفون على تطوير حلول لمشاكل المواد، والطاقة التي



السؤوليّة البيئيّة: بشمل اسطول UPS للكونّا من حوالي 70.000 من من الشّاحتات المصندقة بنية اللّون 1.800 ا مديا ، للمركبات و 2,000 مركبة منخفضة الإشعاع، وعدد متزايد من المركبات الكهر بائيّة بما في ذلك سيارات العد . ·

وننج عن الفلق عل البيئة الطبيعية ما يسمي حوكة البيئة (أو الحركة الخضراه) movement والآن، نلهب الشركات المتنزة أبعد تما تمليه النّشريعات الحكومية فيطوروا استراتبجيات، وعار -- مستمرة بينيا anvironmentally sustamable في محاولة الإنتاج اقتصاد هالمي يمكن أن تدعمه الكرة الأرس. بصورة لا جائبة فيستجيبوا لطلبات المستهلكين بمستجات أمنة بيئيا، وتغليف يعاد دورانه، ومراف حمد الفصل، وعملات أكثر كفاءة.

ملدي تري ام ١٨٤ برمامج الدَّفع لمنع النَّاوث Prevention Pays بالدُّف المالية المالية

ي حون و يحد الخطر، وتقلل استجدام الفاقه ، وتحسير إعادة دور له لمنع مي مدر الا و المن المن المن المن المن المن ا المن المنظر المن المنطق المنظر المن

Technological Environment and at at

ر. يكون البيئة الشّفتية lechnological environment الشّواة الدرامية أكثر الآن في تشكيل قدرت فطرحت للمد عجدت عجالت مثل المصادات الحيوية، ونقل الأعصاء الشرية، والخاصيات الدفترية، والاسرات كد وحدارعا مثل تصوريح النووية، والأسلحة الكيميائية، وطرحت حليظ من العظيا عثل السيارات، ويعدن الانتمال، ويعتمد موقف تحاه النّفية على إذا كا مثارين أكثر معدثها، أو محدثها، ومدويت من ريالا، من الذي تعتقده بالسبية إلى زوع جهاز إرسال صعير ودقيق في كال المتحات التي تشنيها. ويدن معمد نشته المشتجات من نقطة إلى دوع جهاز إرسال صادر ودقيق في كال المتحات من نقطة إلى دوع جهاز الرسال متحدادها، والشخلص مها في إحدى الوحي، يكل أن يكون مجمد بعض الشيء وباي مر عارسة وباي مر عليه بعض الشيء وباي مر عارسة وباي مر عليه بعض الشيء وباي مراكب في بعدت بالعمل النظر النسويق الحقيقي (٣-٢)).

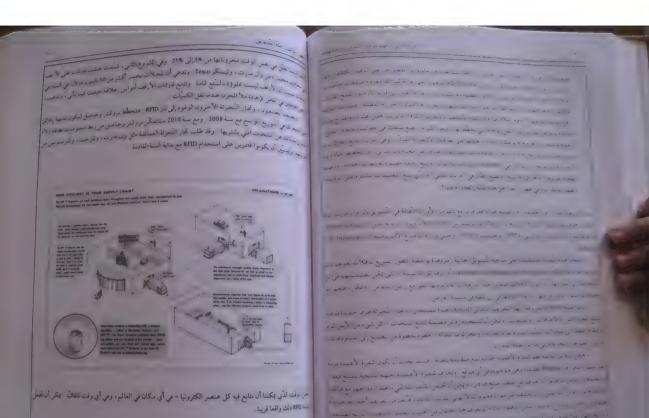
سة النفسة technological environment

عوى لني ننتج التَّقْنيات الحديدة مَّ ينتج عنها منتجات جديدة، وقرص موفي حديدة

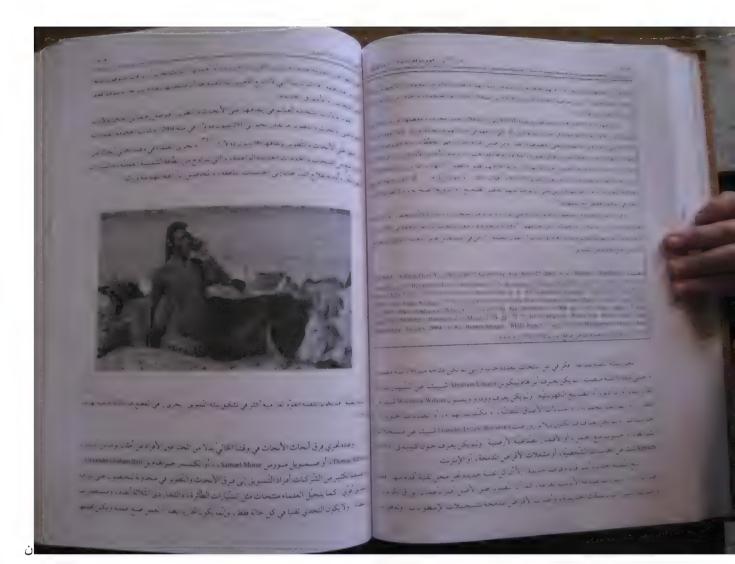
النسويق العقبعين (٣-٣)

ماقلات دقيقة في كل منتج. هل هذه نقبية عطيمة، أو ماذا؟

حد طد بحدول كل منتج فيه على باقل دقيق مجمل عمومات الحيق الوقت لدي تكدف به سع الراحم الديد. الدان مكان في العدالم، وفي أي وقت، تتماثياً الإيكان الدينام السجوب عدق الدفو للسع قامل والمعار المعارضة المدان العدادات الصلح السلماء الدول ، وعليق المجرون، وتكانف الدوليج الويكان الديد على واحد السع عمل الراحم، العداد المدان الوقت الحقيقي، في يساعدهم في إدارة المجرونات، واحداد على واحد السع عمل الراحم، العداد السلم المداناً



حتى نجاز الشعرنة الأصغر يضعوا السطاقات اللكية في العين ايضنا - فيعينا، شيد تاحر تحراة الأدياء وما المصلاة . دو في صعن في سيويووك حيثي New York City . وبداء على ماسحات العناصر المؤجودة في أيدي العسلاء ، تعجد المستعد الشعصية للستع. وهي عوف ارتفاء الملاس، تعرف الفرنات كل معدس بعربه العميل، وتقدم معلومات إصافية عن المقاس، والملون، والقصيم من حلال شاشات لمن تفاحيه امع على هذه الإشكارات، متعتقد أن معظم المستهلكين سيرجوا بالثاقلات الدفيقة "لا أن الكثير من استهلاد . معمد على الشيار الشكال أمور المقصوصية - فإذا استفاحات الشركات أن نوط انتصاب عشهدين معدود



sur positional and make while (+ 1) الغرض منه

Federal Ford and In-

Federal Trade Common na

Wheeler Lea A.:

Lanham Trademus 4.

National Traffic and Safets A.

Fair Packaging and Label ng 4

Child Protect + 4.

Robinson Paimar t

باستثناه عبدما تناح عني شروط متساوية تناسب

حعل الممارسات المضللة، وعير العادلة عير قابوليَّة بعص النُّعر عن الصُّور الدِّي ينحق بالمنافسة - ويضع الإعلان عن العُمام أو الدُّواه تحت تشريعات FTC.

يحمى اسماء العلامات التُحاريَّة المبرَّة، وينظمها

مع الاحكارات، والأشفة النسب السعور

مُسْتَعَلِ predutors) التي تكنح المُحارِق أو سافسة في الْح

بمع إنتاج، أو بع لاطعمة، والأدوية بعشونيه، أو لم

عبيها أسماه احتيائية أنتح دارة علماء أتأواه المدارة

يدعم Sherman Act عن طريق منع أنوع معينة من تميير السلع

والشعامل المامع، ومود الركط اوالتي تتصف من الشاحر ا

يشبد معوضية لمراقبة ، وعلاج طرق النّحرة عبر تعادلة

بعدل Clavon Act لتعريف تميير لسعر على أنه عير فالاس

ويعوض FTC في تحديد فيود عني حصومات لكميَّات. ويسم بعص سنماحات السمنسرة، ويمنع السماحات الشرويجيا

بأحد متحات إصافية في حظ أمانه)

يقدم لإبتاج عطيات أمل إحبارية للسيوات، ومطارتها

يقدم لتنطيم التعليف والتسمية لنسلع الاستهلاكية يطلب مر المُشجين أن يحدثوا مناتحشويه العسوة، ومن لدي أينه محتوياتها، وورعها.

يمنع بيسع لعبء وأدوات الأطفيال الحطيسرة ويحدد محب

للمدالة العامد من شاس أن يعرفو أنها صلة الدلك تدرس لا وي and Drug Administration , for granter also were good for the same مديدة الماد المديد شريد معقد الأحدر الأوية جديدة كما حدوث معوصية لرين والمراجع المراجع المراجع المحال المستحث الاستهلاكية وتعاف شرد

Profes Erica and and will ain!

مر من المنابع المنابع المنابع المنابعة المنابعة

عد ير ، ، ، بالات حدومه ، ومحمومات لصعط بني يؤثر على ، أو تحدمل ال

التشريعات التي تنظم الأعمال

حين اللقل وللمر حربه الافتصاديات السوق الخريوا لللو على أن النظام بعمل بصورة الصل مع بعص ت عداعي الوا بمكل الشعع للشريعات الدركة حيداعلي النافسة، وتصمر الالكورالمواق سع ، و حدث مادة العوا الحكومات سياسة عامة public poince لتو حيه الشَّحارة - تحديد تقوير ، لله عدل من تقد الأحد والفدم الأثب، خيدة المعجميم فكل ويتعرض كل شاط تسويق تغريد على

تويد التشويع برده لنشريه المائر عن الاعمال في حميع أمحاء العالم باستمرار على مر السُّوت رمي ما لات منحدة مكتبر من غويو لني تغطي أمورا مثل المافسة، وعمارسات الشحارة العادلة. عدي سننا. ومن سنحات، ومعالات مهمة أحرى (نظر حدول (٢-٢)) ويشطت المعوصة مصار يديج من وحددت صر فواس حليد تعطي السلوك التنافسي، وعطيات المتحاث. عدوك مستحرب والعمليات حرية التحرية ندول الأنحاد الأوروبي European Union

حمع معد منات شحصية من الأطعمان دون الخصور مم

ربدة لذَّركبر على الأحلاق، والإحراءات المسؤولة اجتماعيًّا

لامدر بسيديدات بكيوية أراعهن كارجالات منوه ستجدم للسويق وعادة بكورامن لصعبادات عرب محودة ﴿ إِنَّ لَا مِن الاحتماعية، وقواعدالأحلاق اللهيَّة تحكم الأعمال، بعيد عن بذا بر

به نساعة لحديثة مر فصالع الأعمال، وريادة الاهتمام بالبيئة اهتماما منحا. مساوية لاعتماعيه ويشمل فل وجمل أوجه للسويق تقريبا هدوالأمور أوجه عادفته لأموا مصابح منعارضة، فيمكن ألا يوافق الناس أصحاب النوايا احم صح في موقف معين المالك اقتراحت الكثير من الاتّحادات الصنّاعيّة، والتّحاريّة المهيّة دسائر وعد تختيد من شركات الأراسيناسات، وحطوط يوشياديَّة للقيماعل مع أصور السنوب

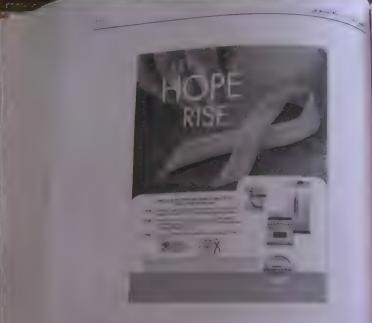
. ٨٠ . في حد و لاحد ديد، و لإشرات أنه النسويل محموعة حديدة من الأمور الأحلاف

المصوصية في الأهداء الأولى المثال وكان عادة بقدم الدور ف الديد

سويق المرتبط بالسيب ے بے قیمہ حقیقیہ ویدو کو مشع، فی ہدہ لاہم، مرتبط سب او حا الشای صعام غصم . مارا Against قد سياره مؤجرة بالله لار وساعد في دعم لأوليميادات حاصة Mimpil ب من بيدور دوت كوم EdilheBauer com التعطي سنة مئوية من شيرانك لدعية مدرستك البحلية - شنري هاد توكنس من كينشي ريد KitchenArd ، وصاعد أنحدث سرطان اللذي إفدار دت أن تساعد محشم أم يك He ging Handwise هنيه معمده أو أور ق حمده هنيه ماستان الشنوي كياس قمامة، أو أور ق حمده هنيه هاستان الشنوي

اسح السويق الرتبط بالسب صيغة أوكية لماتساعد به المشأة فيسمح ليشركات العمل الجدعي سر ممل حبريٌّ وذلك عن طريق ربط شراه متحت الشركة. أو خدماتها بجمع الشرعات لأسب حرادث. أو للشَّطيعات حبيريَّة - وترعى الشَّركات الآن عشرات من حملات السَّويق لمرتبطة بالأساب . ف وماعد فيرجوت الصحمة، وأنشطة النمويق المتممة الكثير مها المحمد شال التاس

مي سنة 1996 . بدأت حد ل مسيلر General Mills بر معمل قدم المندوق لشعب الم ١٠٠٠٠٠ و ور سرامه و صة للمدرس في حميع أبحد ، لوص لكس حنر ١٥٥١٥٥ (الركل س سد دكوشي ومن توكلات البدائية بي حاسبات إلى معدت علاعب واستعر عدد ليردم للبيد فتدك فيه أكثر من 160 من الدوس الإنتدائية الأن وللمشاركة ، يقص لطبة و دوهد لمد عسدول ا ، أحد من أكثر من (310 منتج مؤهل مما في دلك علامات أعارية من وسبت (4 180 منج حي) إلى ال اس درد که Betts Crocker و تادی حرال میدر مددن ۱۵۹ عرک قدمهٔ صدوق پسمددلها سد به وحتي الآن، أعطت الشركة حواتي 70 مبيون دولار تعمد إس العام، والحاصة. والله



ساق مرابط بالسب. تشرع كيشتين إيد KitchenArd يملع دولار لأبحاث سرطان الله ي لكن حلاظ كو تش البعه. مع سنهدكين على استصافة حمل عشاه " الطلح للعلاج Cook for the cure".

خو هده المعنفدات مواقف، وسلوكيات محددة أكثر توحد في الحياة البومية وتمرز القيم والمعتقدات السبة بعن من الآياء إلى الأطفال، وتعبد المدارس، ودور العددة، والأعمال، والحكومة تفويته وتكون القيم والمعتقدات القانوية recordon أكثر تعرصا للتغيير فالإيمال بالرواح اعتقاد رئيس، المختفدات الثانوي ولدي المسوقين بعص العرص تعيير من المنافقة في تغيير القيم الرئيسية عثال ذلك، يمكن أن يحادل مسوقو تنظيم الاسرة من يعمل أن يتووجوا متأخرين بفعالية أكبر عما بجه الابتزوجوا الملوة.

المرابعة ال المرابعة المرابع

. حقى سنون در مد داستان معفق حدد الایشان الفادمی ادیکوال اشتنویل المرتبط است. در استاد استان الدر استان معند اداری آن تشنویل " براند دانست " یکوال شدیف استان ا استان العاد استاد ادار در حد شرکات این ستجادم بشویق ادارشد دانست نفسها قشي غی حد در داد داد داد استان در در حده حدید الاستعال

الار سنان بر بعد مست. بر بر سوله مصورة صبة ، فكن أديميد بصفة عامة كلامن الذي المستوادة على المستوادة عبدة الكلامن الذي المستوادة عبد الكلامن التأكير المستوادة المستوادة الكلامن الكل

1 1 - . 1 cme ' a . a la . l a ..

حد البيئة النقافية cultural environment من تؤسسات، والقوي لأحرى التي تؤثر على غد مست منحت من المدار من و فضيات، وطوئياته فيمو لأس في محتمع معين، والذي يقوم المدر معدد مدار فعهد لأسامية ويكسو الطرة العالمية لتي تعرف علاقاتهم بالأخرين ويكل المدارات تدويد الميام من حدد قد السامات

and any ronment and air

المستناب، عنان الأحياق عي تؤثر عن لقيم الأساسيَّة للمحتمع، وإدراكاته، وتفصيلا،

عمر را مفيم الثقافية

ر على المتاريق المتالي المتنبية من عليه و معتقدات الهدائقية و معتقدات المرتبسية ورحة استماره و على التاريق المام المعتقد الأما يحين بالمعلق والمواقع و الشرع للأعمال الخيريّة، وأن يكونو أنسه

مرجيلات في لفيم للقافية النَّانويَّة

والمعالم والمستعدد والمستعدد المتعادد ا روم بير المنظم المنظم المنظم المراج على المراج على المنظم مسلو ما المرابع المراد المساور الرجلات الفاقية مي تحددو المدص والتهديد الم علي المسابقة المستاخرة المسابق المستشد فية falure) في هذا الأنجاء، فين عواقب المسابقي فالورد Market Facts Brund world of June 2 way on the case of several

سه مرات سنتي ما ويش ١٠٠١ ١ ١ ١ ١ ١ ١ ١ ١ ١ تحدث قيم مستهدك لسواب ، في سهر مان حديد و المسرس و عدد المعر واستحاص ماروس من العقد ماضي التي يمكن ال تو فر تنظيرات و ه در جدن ، مشرق مدمان ساسا من مزدهري الأفلدن، و حيل كس استفود أربعة عرامن ما دهاي المان في معدد أور من عول حادي و معشايل "المعموة" (المرورة باحساس الشاب)، و التأوير، ر در الحساس عديض و راعة في قبول للمبيرا، و " للأعم للكامل" (المهتم بالصعير والكبير، وعال بي ريال مراتسية . و " تأخيه " الله عبد للكر الله عن مع مستقيل وظيعي حد أو ما حلة أخرى . صه ديد المسهدد الاندمومل حيل كين العادة تعريف خيده الحيدة الكيابوا مرتفعي شجد حسهد التنصاب بع سندر خكمهم فيها، و "وفلنوس وشعار حديدة" (العرفالي غد مسيد بدر مع دهي مسيمح، وعد حية شما، و "القص واللَّمَيِّ" (توارن العمل، واللَّم، و تور.

العد من عيد تقافة دانسه منتجمع دراه أداس في الفيهدة وفي الأحريق، وكذلك دراتها في مان و محمله ، و عقیعة ، و لکول

عقوات النَّاس الأنفسهم بحنف سُمَّ في تركيرهم عل حدمة أنفسهم مقابل حدمة الأحرين فيسعي على ما منعه شخصية. ويندو الاستمناع، والتعيير، ويهرب ويسمي احرون لإفزاك بدأت من حجر بين أن تحسن أو شابعه شرفه للمستقيل توضيعي، أو لأهد ف أحرى في الحياة المستحدة سي متحاب والعلامات شحارية، و حدمات كوسينة للتُعبير عن الدَّات، ويششرو المتحات،

ما في مديني والماني بالماني بالماني الماني الماني الماني السافض والذي يحمد

The second of th which is the second of the sec when the same of t and the second of the second o and the second of the second o and you are many a miner Pelbrate a new or year will also as a name. from an armone Proposition of other section of the section of the سه به وعدم شدري رو ان

يران الناس للآخرين الاحظ للاحقول حديث ترجيلا من "مجتمع لأن" أبي "معد إن كثير من أناس أن يكونو مع الأحرين، ويحدوهم (١٤١)

بعديد ب ١ ينفونه ١٠ - بنعاء بالقات من الأمل ، والأنجة في البيت والماوي - بدا كام يكيب أنب الى للماء مراما الهداليتعلقو بالعالم أدافعني عملاكار أغوقع بأنيء ويدهب بش توصده والس وعدم لله الله المرابعة الكليدة الأول مناكم في بدائه الشمانيات من بقيريا العشوس سلادي، المدملاتهم الإيل مصطلعة " التشاريق coconning" بوصف فوج البردهوين في شداء أو بالبيار بالهداء ومشهد بالات مند بد علماء وأدوات حياليَّه اكتباعثن ردهار الدوب نوم حوله أحرى، والتي وأدب بالوفود حرانا من أحيره بیرن بداردهٔ مثل تنظار الملازمان و الملای مشتشن اورغما آن کشداین بدوقعد (۱ قانو مدان تأمل بی كالمهار في جانه اللهاد قع ، إذا أن علماء الاحتماع تقوله الها حملت الأمن سحث عن الصاحبة المعا للميان للاعتبلهم من الهنديد ب الإرهاب، والحراب في العداق يدانا، شبهما كشير من الدين للحرارج من الوقعتهم. وبدأ تسوقون في التُعامل مع هذا التُعبير - فعي لاس فيحاس tas seas بحنون محق ساكم ا بعث أبيو Saks Fill Asenue تسهيل حروج أناس من من أنهم بعرف معيشة مقددة. كامنه بالأراثث أني مكن أن تحديل فيها المنشرون، ويتناذبوا أطراف الحديث مع تعصهم تعصاء أو شاولوا تعلم الحدي النا خداثهم، ومشاهداتهم تنفيه (عملاق كما أناهوه فينوه Home Deoot وسعت أعمان بنستها لاحتنا محافد و بد شاطر تطبعية

. وترداد، وترداد رعبة النَّاس في أخروج من أنسران، وقصاء للوقب مع لأحرس. وعشرج هذا لأنحا صد كمر على مسجات، وجدمات أساعه الاجتماعي التي تسلسا في تحديل التصالات ساشره بن عُس مثل شوادي الصحبة، وعطلات العائمة

طرات النَّاس للتَّنظيمات بخينف انَّاس في مواقعهم نحاه لمشات، وأوكلات عكوا العادات لمهيَّة، والحامعات، والنَّطيمات الأحرى ويرحم المعلم مه بدورها أن تؤذي عمل المعتمع ككل.

اعراء الأالي الهم موقع السوى و و و

و مدارد به مد مدارد به مدارد



عد سائنس بذائد العدد ساسمارت PelSmail قطاع "الواحب والمرح" عن طريق السماح للعملاء بإحصار جيوباتها. لأبعد بشراء الايسمع موحد تو حدواترج مع سمادة

بظرات الثّان للمعتمع بحثك الدس في مواقعه تجاه محتمعهم، والوطنين الدين بدافعوا عه، ويستعدد بين يربدو تعبيه والسّاحظين الدين يرددوا تركها. ويؤثر توجه النّاس لمجتمعهم على أي مسهد يهم، ومرافعه تحد السّوق فقد اردادت الوطنية الأمريكية تدريجيا في أخر عقدين من الرمان الأبني معتمد عد حدث حدث حدي عشر من مستعر، وحرب العراق مثال دلك، شهد الصبّع الذي سن مدت في فام يكير، خدمين بريره المواقع تناريجية في الولايات المتحدة والتي تتواوح من الدرسين في سن المستعدة والتي تتواوح من الدرسين في سن المستعدة والتي تتواوح من الدرسين في من المستعدة والتي تعراد من الدرسين في سن المستعدة والتي تعراد وسندور Pearl Harbox ، وحسن وشمور Pearl Harbox ، والدو المدور Alamo .

المحال المن والمنافعات و ترويجات والميد و فلموا كل شيء من الأخوات المادو المنافعات المادو المنافعات المنا

الله المحمد حمود نسويق هده كانت مقولة قاما، فقد كان سميح الأحد ، المعر ، لأ و المعر الأمد الله و المعر المعرف ا

عران النّاس للطبيعة المحتلف النّاس في مواقعها أنده لعند الضبعيّ فيشعا النفض الهو محكومان المدينة المحتلف النّاس في محكومان المدينة المحتلف المحتلفة المحتلف

بنه هذا حسا محدد للإشباء القليعية حجما من سوق الكات حية تنصحة و لدرة المصحة و لدرة المحدد المراسية القليعية حجما من سوق الكات حية تنصحة و لدرة بي عليه المدينة و يدون المصيرة و مدت إلى عليه المدينة و يدون المصيرة و مدت إلى عليه المدينة و يدون المصيرة و المتدون على المدينة و يدون المحدد المدينة و المصرية و المدينة الم

غرات النَّاس للكون أحيرا، يختلف لناس في معتقدتهم الحنصة بأصو لكون، وموقعهم من ورعد معهد المحمد ورعد معهد الأمريكيين متدينين، إلا أن الإيمان الدبني، والمدرسات أعيمة فقت تدريحها عبد سوت المدرسات معتقد لمستشرفين اهتماما متحددا بالروحابيت، وقد يكون دلك تحجروس المحت عرص دسي حسد فتحيث الناس معيدا عن الملاقية، وطموح أكل الكلب للكف إلى السعي بي قيم تحشر مسدمة أساء و معتمع، والأرض، والإيمان - والتصلك الأكثر تأكما بالصحيح و حف



ستخسا السوقون لتحميرات في بعرة الناس للبقة الطبعية عن طويق تقديم منتجات طبيعية، وعصوية أكثر - ووجدد ست توجه ليضاء عاما في حبيب الصوبا في صاحة فقرها 25 مليون دولار

بعوم الأمريكيون مرحلات روحاية ، الاحد ذلك احدا الحراء ، مع ريادة اهتما ما تهم عمي اخية ، وأمر ربوح ويحل المستحد شكل . (المردية الروحاية) ، وأنها يمكن أن تأخذ شكل . (المردية الروحاية) ، وناز همه جوحاية خديده عمى المستهلكين عي كل شم من عروص التلفار التي يشاهدوها ، والكت اس يد اوه إلى ستحدث واخدادت التي يشتروها ، نطرا لعدم ركن المستهلكين قيمهم ومعتقد الهم على المقد محدود حال سنوق ، " صلى هذا الحسير ، " فولهم يحمصروا هذا الإلمام إلى المسلامات التحارية التي بشده و يعدم لنوعل هي هذه لحساب الرتعة فوصة تسويل فريدة للعلامات التجارية » . (10)

الاستحابة لبيئة التسويق

RESPONDING TO THE MARKETING ENVIRONMENT

المراد الدار والمقدر الدائلة و Propries المدار من المدار من المدار من المدار الدار من المدار الدار ال

ر بدور کی اب عد شد کات طرق للنافس علی لفیود این نی فدندو عیر متحک فها امشار دید.

المرازي الحيال في المرازي المستخدمة (Caras Paul Char Bard) الكثير من الساقائي المحدد الما والدام المرازي المداور المرازي المستخدمة المرازي المرازي المداور المستخدمة المكتب المرازي ا

ا تكول المتحكم إدرة للسويق في لقوى الشاه دائد على لكثير من حداث بعد المستند ما بدا ورد عمل للبيئة فقط مثال دائل، تكول أنحق لشرقة تحد للسطاق محدولة الخلير عن محالات حمر فية للسكان، أو البيئة الاقتصادية، أو القيم للقائمة برئيسية الكولتما كان فكان سهم ميرو لشويق الأدكية، فهما تعاملي primary مدلاً مكن الهم مرد فعي 2000 الميثة الشويق

سعراص المعاضيي

المنظمية والمنافي المنطقة المنطقة على على ستات المسؤول والمتلف على المنظم كالمنظمة المناف المنظم المنظمة المنطقة المنظمة المنطقة المنظمة المن

وصف عولي بيدة من تؤثر عنى مقدرة الشركة عنى حدمة معلائها.

and the second property of the second property of the second of the seco الما الله الله الله المراعوي والمتعاطية وأسر اللي بالراعي سنة عريه على نت الدائل و المدينة الله يداكل يون الدينة الديوم في الراقية

شرع كيف نوثر اللعبيرات في سبئات السكانية (الديموهرافية)، والاقتصادية على قرار

والمتعاري المتعاري المتعاري المعاري والمتعاري أنكاط وأشرف والمتعاري والمتعاري اللي ما الما الما المنه الم مدر الفات المناه كثير الرازاء في شاخ المسكال بعيل بالمناء أدراجين ماطرية والشيهيين ورسعي سيهيكان معضو أونافي وفيدا حدان أبي فيما تبا خيط للتجامي الأرواء خيما المسترا للمراغات الكاراتين بأنوار يقيد الحلد إراء وأحداثني سفت همه ماسد ، سد عد ، او قد مها کا دوری سوق می شعبیان ارتفقید انگلید می شد.. بهارسانها ورسافر بحندراء وماء والأراسي

بعريف الأنجاهات برنيسية في سيئات الطبيعية، والتخلية المطرية

- الله المداد الماد الكائدات بساء عد و الواحد والمراجع والمعارض والمعادة المتعادي المعادية الم والمدين والمعادر والركب المدائب على المحليبات السيطة في المسح والماء ب بدار الحلامة الأمان الملك شأريان عن عشر في ملك الأنجيب أن القيامة والأمن مشعب والمسود

نعيرت لرئيسية في النيدت لسياسية، والتَّقافية

who were the second of the second رمانه. و پرورفان به کالات حکامت، ورکند کندهنی لاید در سنامه جساند. ر عدلت الله المحادث عولية لذي هذا "مجمعة" ، وعنا أو في الأساس ، والما ي بيضيعة ، وروحانات حديثة، والبحث عن فيد كثر معولة ، والد

رند كيم بمكر أن يكون رد فعل الشركات لبئة التسويق

الما الما عد مهورها أو عمل أن بالمدميص الأواد المستانة بالانتجاز الاستانة المستوادية الله المالي المالي المالية ر کارید صند بدلامل کاریکون رز فعلیه

يبرع المصطلحات الرئيسية

nghi hoomer Jan's . s ... maren as environment ju min it. وسفاء كسرين الاعلامات الدامات m urnens rooment all on all dem. 2'40" . - - - - - - - ccorpm en چه صبح محمد دانده pa taus one contract a -- in عمة من شامرة المنح genera . _ . technical envir inment and to-

ساعه المعاهبيم

در السبه تلتين للسنة الحراثية للتستويق أو لصل لعدادلك تتوقع ويلما والأمراب عام 1950هـ لسوما الات مستمر - Irvestor Real ، و نفر على أحدث تقرير سوي : في تشرير نسوي، أثنا عبد معنا ت سنة حرثة بكل أن تحدهم؟ دقش كل منها باختصار

م لد منافورسيشة لكنة و في الصعحة سرسة للمحافظة عليمية المعادمة . الما مامة و يتر على رابط معنومات الدينة Financia Information و وحد أحدث تتريز على الحريد الراء وحدوصه محتصر الأي عدد من لسنت قوى سينة لكنية يكنث أراعده

والكال سبية أنواح للدمة من الأس لدين تمكن أدانا تأزو على مقدرة الشركة على تحقيز أهدفها أقاص الله الأسادي بشركة مسارات أوكنكت بإعادة تحديد موقع عودج 150 بدأي كانا معرف من قبل بأنه "مسوف م

in a second

معد مد الماله مي تعوبة علاقات وال مارت مع الكثير من شركاتها؟

ريمص ماهمها توان مارت؟ ولمحاح وال ماوت؟

من يريد نقبه RFID من القيمة، والرَّضاء لعملاء وال ماري،

يع يكن أن يؤثر أمور حصوصية المستهلكين عل الانتشار الواسع لقنول تفية PRFI

المحم على الأخلاق

المحتمد عاملة احتيار المؤسسات مي القناون والافتصناديات، والسيات المنامة المنامة المدامة المدامة المدامة المدام المدامة المدامة المدامة المدامة المدامة المراسية المراسية المراسية المراسية المراسية المراسية المراسية المدامة المراسية المر

ر معل مي محموعات صغيرة، مافشوا أحد الموصوعات الثلاثة سالعة الدكر (الأمور السّنة، أو للورد عبر المحددة. أو حصوصية المعلومات) مع نقدم ثلاثة أسساس في أن يكون القطاع المحاص المؤسّنة الأفصل لوصع القواعد

عرسمت أن الأعمال استحدمت هذه الحجح من قبل؟ وهل هذه حجع حيدة؟

ه وأنت مقتع أن الفطاع الخاص مناسب لوضع هذه القواعد؟ إذا لم يكن الأمر كذلك، أي من المؤسسات الأحرى تعدره؟ ing ademand a mana

ر دری و در مدر از ایک بدار بسور جیدی آن پشده دور بسته جدیده روی ا این براز در محمد از بدان خداد در باید اکیف اجیده اکثره موقعت اهم نمکنت بنجیر فی فساید را در محمد در اینه دم ا

المجاهب

الدان بعضا حمالت السولو الريط بالسب بشركات لها موارد صحمه الأقش في محموعات صعم وكلف بدر الدانات الأصد الل بها من رد معمدود أكثر أن تنظ جهود السولين البراسم بالسبب بنجام الوكتاب تكوراً الد الشراف التشميات لأحدد الجيرة اللي بقيل معها برويجها الناجة للتجابها، والعلمانها؟

التركير على التعييم

حاشة المستقد في بي من الما ورف عامة لمد وب ترود أوان (RED Redoubles RED) عام و المستقد من المستقد الم

Age of the control of the state of the state



إدارة معلومات التسويق MANAGING MARKETING INFORMATION

ل مد المعلس، لحب أن تكول قادر على

يريا فينه بعيرمات بشاكه، وفهمها سيوق

و المعربين على و معنو مات النَّسو بني و منافشه أجرا له

the state of the s

و النباء ديف حد الشرفات معمومات الشبويور، وله أحها

. الدولت الرصوعات حرصة التي يواجهها بعض بحثي التسويل الدي ولك ليراس بيان الشب الدوران الداعد عات الأحراقة

اسعراض المعاشم

ا سابي عندس سابق على سنة السويق العقدة، والتعيرة، وللقي عددة في المداعص الرست عندس سابق عددة في المداعض على عناصر البيئة الهماة - على عسائها السبب واستحدثها والرابع السويق الصديقة العمل السبب واستحدث المحبحة ، ولي يوقت الصحبحة العمل المحبح المساعدة المحبح المحافظة المحافظ

والمستخدم المستخدم ا

مع عمل لتحيط في أمحاث التسويق الضعيفة
لعي بداية الثمانينات، رغم أن الكوك كانت المشروب العاري الرئيد، فقد كانت تعقد
حشيه في السّوق بعط، للميسسي. فقامت شركة بيسي لسوات مذكبه انحدي المست
Pepsi Claffe ، وهو مسلسل تلفار الاحتسارات غداق بيش أن السنهمكير عصم مدد
أشر حلاوة للميسسي. ومع بداية سنة 1985، وعم أن كوك كانت رائدة في السّر في تعقد المدود
سي كانت رائدة في حصة مبيعات محالات السوير ماركت سسه 24 (قد الاسته هد
شر الأن الله من سوق المشروبات الغرية في لولان المتحدة الأن تناهد حد مي المراك

Coke Still

و مورد من روز بر المحمل ، فعال الله كا سايل معاده من علا كل ثم مفريد و لحد و منع على المرافقة من من المحمل المحمل

مورور مساس هدور عالما ما شكا السوقول من علم وجود معاومات الاقت من يوخ عصر وحدث المدين المدين المدادلة أن مو أن علم الدين مدن أجريت عود الم مسجد الا والا يكنها السماعل مع أحجاء المعلومات التي تصلهم و فقد أو دانشهم المريد من المعلومات و استحسار المدان الا عالم تحجد و فلا الوالا يجملون على ما يريده و"

وفي حين قد عن قال فينابط تميد رئيسي منافي استياده سنف استقد الدو فيس و سند عد ف و من و مند مقد الدياجها و يكون العملي و اضحاء الخلس الكثير من الشدوب على معمودت عنه رأتها عند في و يهده و من سنوي فعام عشر في و استحدامها بعمورة حيلة (1) فيحد أن تقديم الشدوب المنافقة و المنافقة و العسميحة و في العشر و العسميحة و وي الوقت العسميحة المنافقة في حدد الديارة العسميحة و المنافقة و المنافقة و المنافقة و المنافقة و المنافقة و العسميحة و العسميحة و العسميحة و العسميحة و المنافقة و المنافقة و المنافقة و المنافقة و المنافقة و العسميحة و العسميحة و العسميحة و العسميحة و المنافقة و المنافقة و المنافقة و المنافقة و العسميحة و العسميحة و العسميحة و العسميحة و العسميحة و المنافقة و العسميحة و العسميحة

الله المستقدام معلومات التسبويق (MIS) معلومات التسبويق المادة المستقدام المعلومات الله الله المستقدام الم

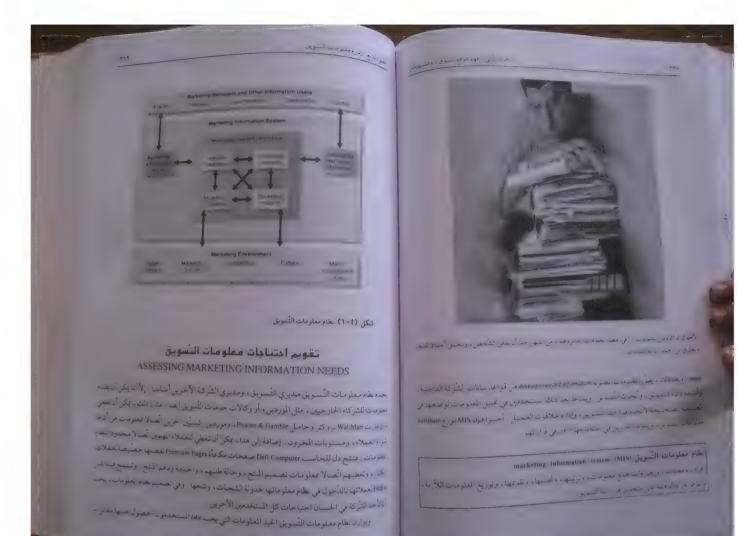
المراقع الم

The service of the se

الله المحالي المحالي المحالي المحالية المحالة المحالة

اد الان و درو الله الم استخداد و الحجد المهادة في عديد النحال و النهو الحجد المحال المحال المحال المحال المحال المحال المستهدة و المحال المستهدة و المحال ا

ا در شاهد ادر در در الأحد أدر العمليات أحدث النسو بي و أدث ها تقارم في أمراها العاملات العدد السوائل العدد الشاهد في القام في سوام المشار و بأب الرفار العالم العدد العدد المسكر العدد إدر الرديان الأناء العدد السراء بواقعاد فشار عن العدد الدول العدد فش السرا



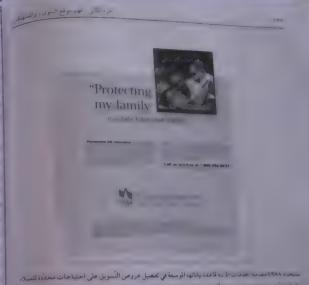
internal databases albeit

ب، بحدد ۱۸۱۱ در عمل فلم رود بدور کم شبخ عه مشولات ولاء عمل الحل و حافظ شرقه

حد تكن لألفنال نفو عد للبانات لدحية يسرعة أكد ، وأرحص من مصافر بعنومات لأجري. به الرابعين بشاري بصد اقتض لأن العلومات الدخلية تجمع لأغراض أخري، فقد لا تكون كالله. سعدمها فسم محاسمة في إعداد التُعارير الثاليَّة لاستحدامها في تقوم استح. أو قوة للبعاث، أو أدا

نطوير معلومات التسويق DEVELOPING MARKETING INFORMATION

مر المناد و الفاد بيانان واخليَّة internal detabases موسعة، وهي تحصيف الكثروب



الأفراد عما سنح عنه احماط على بعاء أكثر من \$96 من عملاتها

Marketing Intelligence . Land

مدر ذكاء النَّسوين marketing intelligence النَّحيم، والنَّحليل النظمين للمعلومات المناحة بصورة حمد عن سعسين، والتطورات في بنة التسويق والهدف من ذكاء التسويق هو تحسين اتحاد القرارات لاستر بحبة، وتقويم جراءات المافسين وشعها، وتقديم نتيه مكر بالعرص، والتهديدات

marketing intelligence ذكاء النسوين

حميه . و تحبير حصيل لمعلومات التاحة بصورة عامة عن المافسين، والتطورات في بيئة التسويق

و يعد حمم شدى. الشد فسي مصورة هاللة مع ترايد تطفّل الكثيبر، والكشيير من الشّوكات على ماهيه ونه و الأساليد من فصول العاملين في الشركة، والعلامات الرئيسية لمشجات المنافسين إلى

ل علامه ستفهام إلى مديري الإدارة لعبيًا في Parls أصيبو بصدمة كبيرة وأوقعو الشروع مار . الله والمالية المنكسر الفانون، إلا أن تشركة ذكرت أن تعارة عن العايد، العنك حموصا

تكل ل بكشف المنافسون عن معلومات الذكاء من خلال تقاريرهم السُّوية، ومشور ت لأعماء، اء الله معارض النَّجاريَّة، والتَّصريحات للصَّحافة، والإعلانات، وصفحات لويت وأثبتُ الإنارات ماسدر هاتل حديد للمعلومات التي يقدمها المافسون فتصع معطم الشركات لأراحجانا ير عادب على موقع الويب الحاصة بها عمّا يوف تعاصيلا حدث لعملاه، أو لشركه، أو الورتين. أ من في حصور على امتيارات وباستحدام الات بحث الابتريت. يستطيع بسوقون أل يبحثو عر المصين محددين. او احداثهم، او اتحاهانهم، ويرواه يحدث (۱)

من شروب بني بها نعبيات أسامية فقط عكيها أن ستخدم هذه النساب في حدم

المنافية في المنجل ومثل وما مو المنطق في ثقره أني الله الراسي سافستها وينشش الأخلال على الأدا. الما في ومالك ومات المنافية على عليه الماكات سفها والكوا الشرق فورد، ويعونوا لاحظار يوسيد. الماكات والمدول المنطقية ماكان فيليجه من أحد سافت عليات

لما مكن را معوض بدختون عن مكاه حلال أي من قاف عنواعد البيانات الوجودة في حد مدار مدار مدار البيانات الوجودة في حد مدار الله معين معين المدار المعين معين المدار المعين معين المدار المعين معين المدار المعين المعين

بدوية بناحة لأن. لاختاج لتُمركة أبالكسر لقابور، أو يستهر شرق بمونة لتعقل

أبحاث التُسويق MARKETING RESEARCH

تو بدلدك، التسويق عددا من الأمور الأجلاقيّة الرعد قابوليّة معهم السبيب باله تنافسيه عبيقة, فيمكن أن يشمل معهم أخلاقيت عبيه علامة سنهام المي الن تستميد من معمومات منشورة اللاكهابيجة الالتجد لمتطفى فيم كان

د به بى تعود من عى الأحداث البيئية ، وعن النافسين ، عادة يعتاح تسوقون إلى فراسات عامية حال معددة مثال دلك ، تو يد سير (Scar) ل تعرف ما لذي يكول كثر فعاية في حدث في حفة علال سعاراً به توشيعا Trahiha أن تعرف عدد الناس ، أو الشركات ، وأنواعهم تعين سيشتروا حاسمه مثارات سرعه خديد في مثو هذه خالات ، تن يقده دكاء النسويق المعودات التصلية للأرمه محاسروات عدد ذلك إلى أمجات النسويق

كربالبحاث التسويق marketing research تصميم لبادت لمرتبطة بحالة تسويق محددة توجه المستخدم والمستخدم الشرادات الحدث السويق في مدى المستخدم الشرادات الحدث السويق في مدى المستخدم الشرادات المستويق المستوي

Marketing research stories to the state of t

المدين مقتل على بدين الحسن الحسن الحالث خاصة بها الوطني للمعلق مع معليا إلى الشرائي المسترات المسترات



الله شکر ۱۹-۱۱ مست بعد شده

defining the Problem and Research Obstation Challe Black | general Section 1

حد آرامها بدرور ورحل السائل مع مصهدي تدون وايل شعريف بشكلته، والألفاق من أدن النجد النبيد الدراء الدراء ما معمودت فهذا فضل، ويمهد بالحث السويل أنجاب السرة وقت حدار من معمودت فهذا فضا

و مان دور حداد د ما شده ، أدري البحث أصف حدودي عملية البحث فقدمه من البروديين حداد د ما والبحث فقدمه من البروديين حداد البروديين حداد البروديين من البروديين من البرودي والبرودين من البرودين البرودين كال سبب الإعلام المناسب المناسب الإعلام المناسب الإعلام المناسب الإعلام المناسب الإعلام المناسب الإعلام المناسب الإعلام المناسب ال

exploratory research of the six

ر بين بي بيرين ميليا مي منهده المساحد في علا بينا الشكيم، و في الدارين

descriptive research

ريان والمنتب الأسداء مثل محامم الله في مصلح وأو السحابات والمعاط فيات وارتوافك

د سبي casual research

والمرازعين المراوص الحاصه يعافل ليداليسوا والأل

ا معاصده السخاري و كوراق المعين فيهيئة المعين لايفيا المنطق والفياء المعين المنطقة المنظمة ال

وما فضم البيدي المام مام مام المام

ا المراجع المر المراجع ه ربور من نحر شعرة النعوة حديدة (يمكن أن بصر المشن في الخصول على دعد أنه سدر الدران (١-١) مصد معددات الدامود .

مراف سنهنگ تحد لعوا حديدة (فكل أن يصح كامس الأحمر و الأبيض مؤسسه أن).
 من سفان سنهنگول بغواه خديدة؟)

ستونسدت توس لعبوه حديدة، والعبوة احالية (هل ستنسب العبوة احديدة بي ...
 بالا ديد ٧٠.

وسيحسخ مديرو تنصيل إلى هذه الأسرع من الطلومات، والعديد من المطومات الأحرى تتعدد أما استدموا العبود اعديدة

ويحد أن عده حفة منحث في قدرت مكتوب mattenge grant ويكون الأقشرات الكترب فيهما عند حالت حدد يكن مشرق منجت كسر ، ومعقد، أو عددت قوية شركة خارجية ويهجب أن يقد الأقدارة منشاش والرزة، وأهدف المنحث، والمعلومات لمراد الخصوران عليهها، والطويقة لتي تكرّر مناسبها الناح في المحد قرارات الأفرة كديجت أن يشمل الاقتراب تكريف البحث إيضا

. مسه حساحات مدر من العمومات، عكل أن تطلب حظة منحث جمع بيانات النواية . أو ٢٠٠٠

ريان الأعمال Nelsen ، و مثن عدم سيات ماسخ محالات سوء ما كنا عل مسعال ا

ل لا والبحرية، وتدريب هو وتشديات الأعدو، ويدرب هي جمهور التصر

and of the second of the secon

ا الله Arbition ، التي يافي معلومات في جيمهم الشوق تحلي. أو الوافيسات وعملات. أو الأسام تحلقوه ويدات لأنفاق

And the state of t

(1917) A Superior and Superior Superior Market Research Bureau Market Research

. Dun & Bradstreet من تحقيق عالمان المان الكوالي المقال على الله الكوالي المقال الله الله الله المان المان الم

عدد LEXIS. 4FXIS ، والذي يعدد مفالات من مطبوعات الأعسال ، والمستولة النفركات، و مصاعات، والانجاهات، وأسالي الترويح . CompuServin والذي بفدم انصالا غواعد سامات للأعمال، ونقارير مستهلك. و و ي ت الاحتراع ، بالإصافة إلى مفالات من الصحف الإحبارية ، والخطابات الإخبارية ، إند Doe Jones Interactive , والذي يتحصم شعمق في المعلومات المالية ، والت em مع مع مديد CNN ، والذي يدكر أحيار الولايات المتَّجدة، والعالم. ويعطي الأسواق، وأخيار الشَّركات بالتَّعيب American Demographics ، والذي يقدم تقاريرا عن الانجاهات السكاب وا اليانات الحكومة Small Business Administration . والذي بنسدم مسملومسات، وروابط لملاك الأم مان الخط المفتوح online databases Federal Trade Commission . www the gove , والذّي يبسين النَّــُس بعمات، والفرارات المرتبطة بقبوا بين به بعدا مات مناحبة من مصادر تحا أبة في لحظ مفتوح. أم على لإسراحا . Stat-USA وهو موقع ووارة النَّجارة Department of Commerce ، ويقدم إحصاليات عن أهما سيات الدوية سرعة أكثره و تكلفة أق أمل نساب الأولية الشاردي. U.S. Ceasus والذي يقدم إحصائبات نفصيلية ، واتجاهات من القصداد السكامي للولايات الله بالمعلم الم U.S. Patent and Trademark Office www عرقب بال

. CyberAtlas (hup Texteratian) . والذي يوفع ثروة من المعلومات عن الإنشر



هيا ما دران ما سايان في العالميان دين دينو CD و و لا تعدقها علق من الطومات تحت أمر وحين منابع المديان السايان العلم ديان "المسودات بالمدار"، ورفيك من " فيد أنجلك

لاسعاب في عشر ت من أسواق الولايات المتعدة

تعالى المقد سدام شارية مشاق إيمنا فقد لا توجد تعلومات اللازمة - دورا ما يستصع ساختي الحقد و من بدئت شي يحتجون إليه من القصادر شاوية مشال دلك، لن تحد شركة كاسر مدام ما محدد عن ردو فعن مستهدي تعود الحقيقة لتي له تقدمها للسوق بعد وحتى عنقده بوجد سحد، فعد لا تكون قابلة الاستحداد ويحد أن يحري أحث تقويما وقيقا للمعلومات الثانوية ليتأكد إن فه مست عن المال في شقو مع العنباسات مشروع المحث)، و وقيقة anuste (حصف، ودكوت مهد ما الدارة عند anuste (حدثه بدرحة كافية للقر رات العالية)، و عبر متحرة anuste (حمف،

Miss of the contract of the many of the contract of the contra

The second of th

مران النجلة . . . معلنا جدم الساب الأوالية الشاهدة، و مسح، و أنجاب و مناظر هو منها هي دو وها.

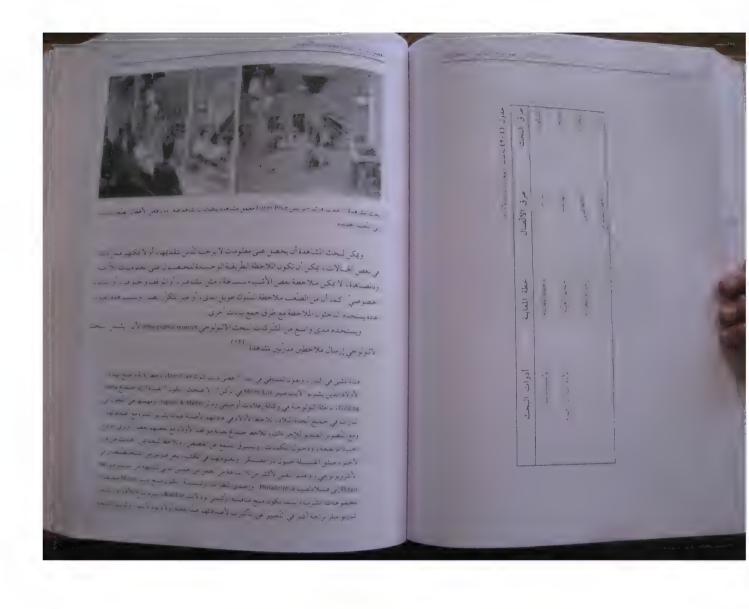
ايمان الشاهدة الشمل أنجات المشاهدة research حميع بيان أوية مر مران الشاهدة المسلم، والرائد المسلم، والرائد المسلم، والرائد المسلم، والرائد المسلم، والرائد المسلم، والمرائد المسلم، والمسلم، وا

observational research المن الشاهدة

مه بات أوية عن طريق مشاهدة الأس الماسين، والإحراد ت، واحالات ساسة

كان معمل عب وشراح اس الما Son Price Plan Lab المكان مشمسة بعب (أهدا حث حب (أهدا المكان المحمول عب المعاول الم المحمول المحمول

الله عديده



and the same of th

· ·

التي يعدل منج Survey recent, القريبة الأكثر مستخدم في جميع البيدات الأوليك، في يبيدات المواسطة المدينة التي ال جميع الموردات الراسلية () أن أن القيدات الأكسوال والشواعة على ترايد الأنكوف عن معروف الشوران. المالية () المقدالات المدالية التي عادة لكن أن جدف من طريق سؤا لهدا مصورة مناشرة

survey research - ---

جه بينات دارينه مر فترين فرح أسلته من الدس من معرفيهم، و متراقههم، و فقصيلاتها. المدادات عم

البسويق التعبعين (١١)

مسقور مره واحده: مساهده المستملدس في بيتانهم الطبيعية

المحلف التراكي التي المدالية المحلول الأمام التي المحلف التي تعريب المحلف التي المحلف التي المحلف المستعمل الم المحلف التي التي المحلف المحلف المحلف التي المحلف التي المحلف المحلف المحلف المحلف المحلف المحلف المحلف المحلف التعريب التي التي المحلف التي المحلف التي المحلف التي المحلف التي المحلف التي المحلف المحلف المحلف المحلف المحلف التي المحلف التي المحلف التي المحلف التي المحلف التي المحلف التي المحلف المحلف

الدي المحادث المراجعة المراجعة المراجعة المحادث المحادث المستهدات في التأثير فيسيعة المراجعة المحادث المستهدات في المحادث المحادث المراجعة المحادث ال

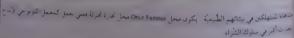
مد الاستوادي الاستواد على معلومية عليه المراجعة المستواد المستواد المراجعة المراجعة

مرود مراهد المراهد و معد Alan و معد المحارث معمل مدت مثاره و مي مير بشير مدود و مي و مد مدار المحلال من المراه و مي و مي المحل ال

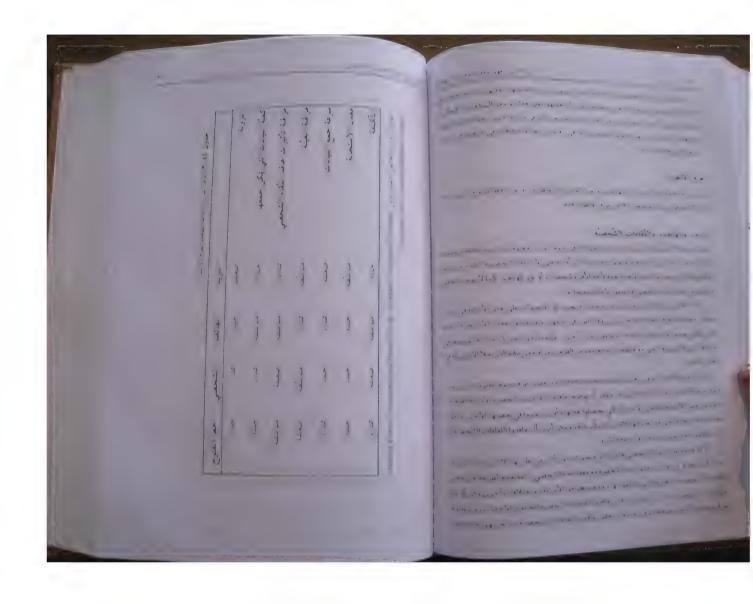
ب معالم المحالة و ممالتها ساعد المحال في بدلا فجوه كسره في فهد قل فرد من هذه حسل ستري لفسو.
و في نحل خرار المحركة من بدارت معلة النبع ما لذي يشتريه لمحسل بكنهم بس مديهم فهد خليلي بعد ، فارق
من تدري خطيبة و نتي تصلق الرف عوقم المحسب على المشتريات ما بدي يجعل مشتهدك يثبت أحد بيد بالك
من همك ساعة في نمز حراً وما بدي يقود الشخصي بن معامة أحد سبحات، ويعظمه، ويبدله أي مكانه، ويشي
من معامة بعده وينتمعه مره أحرى وأحدا يشتريها وكيما تؤثر المعيقات من الأصدق، أو تروحات . أو تروحات . أو يروحات المنافقة في فرر بشره؟

رايي المداليات التي تصميم FAME من Once Famous من وصوف في فهم مستهلك، وكيف يتناجر مع أروه ولد عد البيانات التي محل أمر والسحرية " فيحدث 90% من مشتريات من الاستاع، " يعور ونك من ال حسر والمعيدات الاحتماعية في محل أمر والسحرية " فيحدث 90% من مشتريات من الاستاع، " يعور ونك من المرابعة على الم حسر 1970 بالله التي ترتيس المعيدي للتعوير الأمسرائيجي في FAME " يحكن أن بالي إلى تقرت حصيفي من

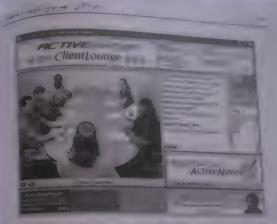




And the second s



and the particular of the control of the second of the control of and the state of t ووغيان لأموا فللشجاء أدفيان والحاية أواريا الأفلاء المصية للحموعات الشركير Incus group interviewing الله المفتوح الخط المفتوح للدريا في نفيات الأنفيد لات عدد من طاق الأنصال مراتفعه النفيلة الرجيدها في مقيد الله ... مان النَّسوين في الخط المفتوح (الإنترنت) unline (المنتوب المنتوب الخط المفتوح الإنترنت) made and it is a some a corporation of which a determination of the



لل محددياً أن كدر حدد السحم كليم من شاخلي تقية غله المؤثرات المرتبة، والإشراب في توصيل السوير المدال الأخراء مجموعة الديس والسبح شركه الديك خروب Active(froup) المقاسو في بالقاحون على محمول الديس إداد بالدين المهاجد الشافة الطول للركة ، "لا تنفر اولا حداول، ولا مشاكل "

العاث التسويق في الحط المفترح (الإنترنت) online (internet) marketing research حمد سبات الوغام عالم عمد عالم مسمح إشرات. ومعموعات تركير الخط المفتوح

غده جدن وسد عص سيرت حقيقة على الدراسات السحية التقليدية، ومجموعات التركير الخط المعتوى مدس والانتهاء وسرحه عي سيرعة، و لكريف المحصمة تحتاج محموعات تركير الخط المعتوجين معدر حلمه منطقة عنى الأن نشائح لكرد فورية عمليا مثال دلك، حديثا أحرت إحدى شرك سدرات العالية مسجع في اخط المعتوج لاحتمار أواء المراهقين عن أفكار حديدة للتعليف، وشمل مسج المحسدات المحتمدة عشرات من المشاؤولك مع 25 صورة محتلفة الأسماء، وأشكال القورية الدامة عدد المامة والتحكيم التحكيل القصيلي للمسجع بعدد المامة على المحتمد عدد المامة على المحتمد عدد المامة على المحتمد عدد المامة على المحتمد عدد المحتمد المحتمد المحتمدة المحتمدة

يد أرجت والشياء معلى تكتبة سياً ويمكن أن يتصل المشاركون لمحموعة التركيرس أنه مكرم عدد . فا ينعي عديد الشفر ، والأومة ، والنسجة للا والسنة للدين يحروا اللمع المعر

معد کامی امرید، و لهانف، و اعماله، و انظامه است اعداق لادر است هما ایری ایری من (۱۱) می ۱۹۱۰ فقط من بخالیف سخ نایدن، از انهامی از است هما ایری ایری ایری در انه اندر من هد ، یکان حجم عید نائیر سعد من حدید در ایران از ارد، و ۱۹۸۵ فرد عمل خوید از نفو بادلات

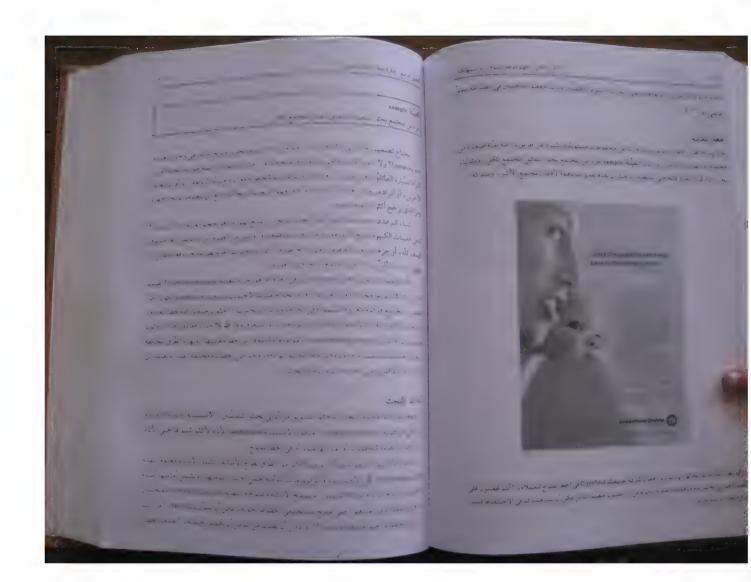
المنظمة من المنات المنطقية الموضوعات للرفيز في حقد عليوا الله المنال ال

أن يكون لاستحدم الإشريت في إحراء بحوث لتُسويق بعض نفاط تصفف عند إجداد في أن إنهان رازنديت تمكن أن يجعل من لصف الخصول على قطاع كبير من الأماكيين ، وتكدر شكته إنها الأخرى في مراقبة من يكون في لعيلة "إذا له تستطع أن تري الشعص بأن نتصاراً ما "غيان المراجعة الأنحاث ، "كيف تعرف من هم فعلاً"!

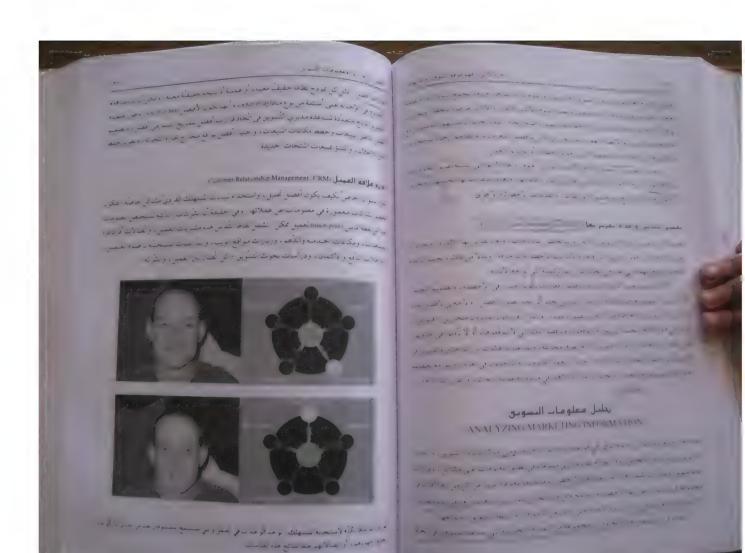
على عدد نصل إلى المحولين الصحيحين، فلا توجد في بعر سات سنجيّة ، مجدوعات لا يمر حد عنوا و ديدميكيات عطرى الشخصية كثر الميحوم عدد حظ عندوا من تصل بعن وعلا حدد المي حلات الشخصية للناشرة لتي توجد في تحدث محموعة الركير القلسلة الوتبيات إلى المحدد الميان التنبيان و التعلقات مكتوبة و علامات للقيط بتعير عن مواطعا ما المحدد المعاد الميان المتعلقات مكتوبة الميان المتعلقات المتعلقات

وسلمت على مشاكل العبلة ، والاستحالة هذه المتحدة الكثير من شركات سحت في حمد نشوج د . احدادات مشاقشين كممحوثين كما تساعد النقدادات النقسة - من لكامل واسوامات شحركة . الراعدات المدر إذا و لبيات الافتراضية - في لتعنب على هذه لقبراء بصد

وقد يكون موضوع الأكثر الفجارا الذي يواحه ناحق لمتواج حاص بخصوصية سنها المحديقين موضوع الأكثروي و لأحدث سرية الل المحديقة في يتها منتجات بعد بنها، للحث فيها فقونا من سنجدم و كلاه معدا حالو للبراسات المسحية في يتها منتجات بعد بنها، للحث فيها فقونا من سنجدم و كلاه المداو للبراسيعون سياميولس (spambol) أو سيبدرس (spabol) لذي يجمع معدا معدا محددون من و فقط للحديث و يككن أن ينتج عن لفشق في النفاعات معاش أمور حصوصية فلما وجود محدد فراء و والدي تعالى وربيا محدد في حدد المحدد فراء و المحدد في حدد المحدد في الم



العالم المداف المداف المدافي فعالك المدام الأنفيا الأفالك المدافي المداف المداف المداف المداف المداف was a same as a same Contract of the second second Charles Brown and the control of the and promote property of the section of the to a second and a second



المراداتين فهماوقم الهورين

من لا معرف المستور ال



AN AND THE STATE OF THE STATE OF

customer relationship management (CRM)

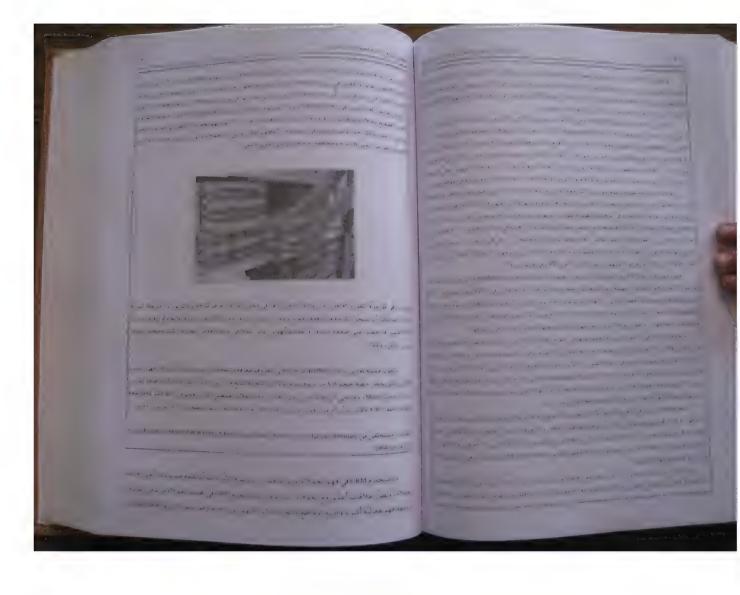
I is a see to get the contract of the contract

ر ۱۳۹۱ این الفاوت میچ در دو از محبست مقتلی به خبری تحبیر این این العمار در از محبر این از این المحبر این از این المحبر این از این المحبر این این المحبر المحبر المحبر المحبر این المحبر ا

اليسويق المقتصي ، ٢- ١٤ يوديد: جفل معلومات العميل مم الإنتاه للتنظيم

ا المستقد من المرافق (10 - 10 - 10 - 10 ما المرافق المحمد المواقع المستقد الم

The following section of the control of the control



ورصف RM) مارك وسيسر في الحافة الرائدة لتحليل العميل ويسع هذا، بدورو، عبد الدور

رياني في الد CRM دون تكلفة ، أو محاطر ، ليس فقط في حمع سادت العملا . الأصلية . وأنما في والماني والمسابق ويعالم المسابق ويعالي المسابق المسابق ويعالي ويعالي ويعالي ويعالي ويعالي ويعالي ويعالي ويعالي ر عمل CRM هو أن الشركات نري CRM كتفية ، وبعم مرامح فقط ("") إذا أن النفية لا يكن عليها الله المن المنطقة ، " يقول أحد حبراء CRM ولك وبعدًا من وبك ، تكون CRM عبر عا . و الدكر ، العلاقة هي كل ما تكون عليه CRM ، (٢١)



· السحده، حدة تصر لعميل في مارك ومسر قاعدة بيان بعين العين العرقة لا عرفة في تحدد قرارات المسرع وبرامل ملابات تخارية للمشأة إلى الاتصالات وترويحات شعات ستهدفة

عدم تعمل CRM يمكن أن تتموق فوالدهاعين تكالمها، ومحاطرها وماه على اقتراعات عملاتها معمد . تدعي نظم مبيل Siebel Systems أن العملاه الدين يستحدمو انفرير بطم يرامحه CRM توداد " أنه 164 في المتوسط، ويرداد ولاء عملائهم، وكفاءة العاملين لديهم 216 في تتوسط " لا أسنته عم العال الله الما الله الما المعالي المعالية المعالية المعالية العاص الأور المعالية ال المالين الاستجارة فشوا بسعاب مجاهد ولا مساعدة مثل هذه التقيية الرافعة التقدمان

.

مرسس ، . . الا الله الحديث الأكثر تفاقعه أمن مرسوس ساب بعداء لأنك تراءلأي اخرجوله في بعالم الخنوي فاعله سديات فان معدمات ملامه ، وقد مرفعة ، وقدرته عن كشر من المبيون حساب عميل ١٨٨٠٠ The state of the s

عوامل آخری فی معلومات الشویق OTHER MARKETING INFORMATION CONSIDER A HON

ر از این معدمات الشویل فی ستان حاصان الجارث الشویار فی عصبات لأحدار علمید. برای عاد عبادت لبرایج و الحاث السایل باریه الحدار عمل عدادس موا استانیه عادی. رای و الحاث الشویل

ب تصويق في الأعمال الصغيرة، والتنظيمات عبر الهادقة للربع (Rooms - Rooms) من الم

. بدون لأند ماها، مجلح الطبيعات لصعيدة إلى معتومات الليواني افتحام لأعدر بسال ال دون مراحدعاتها، ومنافسها، ومحملاتها مختصيات و وودعمل عروض السوق حددة ويجدأ ال والمعال تصاميرة موجدوة التعبيرات في احتياجات بعميل، واعداما ورعود عمل ستجاب دورة بعد بدور ألبلة التنافسية

ومنه مصورته ومطيعات الأعمال مصاعبة، والأحمال عبر الهادة مرابع أن حدامي الذات المدام عبر الهادة مرابع أن حدامي الذات المدام المرابع المواقع المرابع المواقع المدام المرابع المحدد المحدد

الله المحصل مدير و تطبيعات الأعمال لصاميره، و التصمات على جادفة مراح من معد ما المراجعة المراجعة من معد ما الم المراجعة على صابغ مشاهدة المجادة المراجعة المراجع فقاحية بعد سناطة المثان بيتك، يكن المحال طالعة المداعة على طالعة المراجعة ا

يوريع . معلومات التُسويق . واستجدا مها DISTRIBUTING AND USING MARKETIN - INFORMACIO

ید به دران ساید و دید بازد استخدام این کام داور اما سیزی افضان اندلیک بختی کردنج در مقدمات سایدی مقدمات با مدیر در و وقعیای مدی پنجمه افزات استویق و آو استخدی و به این می مدارات این این اینکی ما رای میلی فی مدیر مدارات کام میشمه و میدید سام کام و این این از این این از این از این

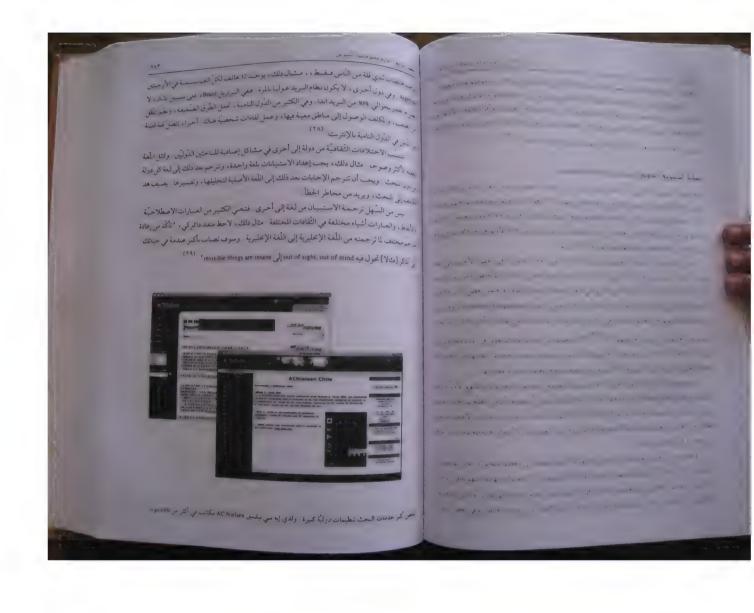
ر اردوان الساوريدي والجداد والي معدادت من الوقسة بالقد موضية والتي الموطئة والتي الموطئة والتي الموطئة الموطئة مع معيد في أن المحتلف عليه والمحتلف عليه والمحتلف عليه والمحتلف المحتلف المحتل

استخداد المدارات الشارات الشكات الدارات المستقيل هذه المعلية الواقع في الالتقال المكافئية الما القطال المكافئية المدارات المدارات المكافئية المدارات المكافئية المكاف

المنافق في قد المنطق شدن بالمنطقة السيارة والمنطقة المنطقة ال

عبيل لاس به نيومية معدومات عن مشيرس محييان، وأقاف شا نهم

the same of the same was presented in the same of the



The second of the second

المراقب المرا

المراجعة والمراكب المحافظ المستوالي المستولات الموافق والمعافض المستوالية الموافق المستوالية الموافق المستوالي المستوالية المراكب المراكب المراكبة المستوالية المستوالية المستوالية المستوالية المستوالية المستوالية الموافق المستوالية المستوالي

السياسة القاهدة والأخلاق في أبدأت التسهيق فيهم عام ميديد الماء الله الله الله الماء الماء الماء الماء الماء الم الماء المعاديد الماء الماء الماء الماء المعاديد الماء المعاديد الماء الما

منعدي عنى حصوصية المستهلك

ر و الدور الدو الدور ال الدور الدور

The same of the sa

י מנה קינו הנהשם הנהוגנים מנולנים קלונהם לשני שם המנה לי מבינייק הם מנה קינו מהיבים מנולים. היונינילנין שני פי לי נוצי הלקוליים לכלוק הני מין שמין מניי בלישהים המהושונים, הפלומים בי בי מין מניים משנין מנונישה קינו מהמנימים הלה המניים מין הלמשונים מצי המניישה לי המניים בי

ا الادار عدد بحدوق في تحداث الاستخداء الاستخداء المداد المستحدة في الدوال الأحداث المستحدة في الدوال الأحداث المستحدة في المستحدد المستحد

من منطقام منه المنطقة أدوات رفاع قوية ، وعادة تستحده الله قام شائع الله من دادله من المنطقة المنطقة المنطقة و عادة تستحده الله قام المنطقة المنطقة و المنطقة المنطقة

The control of the co

معوصة السنهدي كانت أمويكان اكسمويس إحدى أولى الشركات لتي ترصل سياسات الحصوصية على الإب فخرم أمريكان اكسريس حصوصيتك، وتلتزم بعمايتها في كل الأوقات!

أكدت دواسة أحرتها كريزلو Coynter أن الأمريكين بعصلوا السيوة الكريرلو مصورة عامره سي
 السيارة التويوتا Toyote بعد احتيارهم للسيارين إلا أن النواسة شملت 100 شحصا في كل سي

and the second s

أدمين تخشيد من بشدكات الآن عالي دفت أي من «IBM» و يم من أند في AIAM و مدين السياس (۱۳۰۰ - ۱۳۰۰ - ۱۳۰۰ - ۱۳۰۱ - ۱۳۰۱ - ۱۳۰۱ - ۱۳۰۱ - ۱۳۰۱ - ۱۳۰۱ - ۱۳۰۱ - ۱۳۰۱ - ۱۳۰۱ - ۱۳۰۱ - ۱۳۰۱ - ۱۳۰۱ رسي (۱۳۰۱ - ۱۳۰ - ۱۳۰۱

حد بريكان سرس مي بدين فع حدد تنجية باز معودات سنهيكان أو حدوت بدينا الله المواجعات المواجعات المواجعات في المو بعد أيان القررات شركة معدوعة في قراعد حصوصة ترسمية في سنة (191)، وأصبعات في الله المحدوث الرياد المواجعات والمواجعات المداد المحدوث المواجعات المداد المحدوث المداد المحدوث المداد المحدوث المداد الم

الله صفيحه در لله ساحتون فيسفا في الدينية مستوده المستودة المستودة المستودة المستودات وهي سعد داخل المستودة ال المستود المستود المستودة المستودة المستودة المستودة المستودة في عدد بدرات المستودات التي ينشدوه المستودة المستود المستودة المستودة المستودة المستودة المستودة المستودة المستودة والمستودة والمستودة المستودة ا

- و ساز مسيد در الدار در در الله الفراص المدا صغير السنامية المصر المدار الدار المدار ا
- ه این آن کی در عاد مید عدامت نتی این محصور مها بعد استخدامها آنی عدر _{این} عدالات باید اور من آنی این اید مدافیات می آنایش دو ایندید او عمل بعکس اغذ اور این باید این ایند دارت دو براید با احداث شکله و وقاید این کنت باید ۱۵۵ من اعداد می آنی این اینداز اعداده هداد ها می اعداد فی رایش مع هده اختلافات؟ مراه اخراد و واردهشته و ا

ست بين بهاد العاجة للكناة عبية للرائية. والاحتبار كلمات لأستلة للواة على لاستهار رائد بالدار الله

وفي هذا ما جويد الكور الاستقيارية السنة المحلة المستقية فيدوعة الأخر فعلا من قب الراسية المحرودة في كيفية فيسير الشار المستقيات المراسية المحرود المحرود المستقيات المحرود ال

د مد ف الألحات استحداد الله استخدامها و طورت عادة مختمعات الله الإدارة محدد محدد الله الأمويكي المحدد السياد الأمويكي المحدد ال

rougheatt .

A STATE OF THE STA

شرع أهمية المعلومات للشركة، وقهمها للسوق

تعربف نظام معلومات التسويق، ومناقشة أحزاله

ایک این ما ماید داند. است می ۱۹۵۰ ماید داد با ۱۹۵۰ می است. با ماید با ماید با داد با داد با داد با این مینید. این داند این در داد واده واید در این کفکه سختایی او این است. در در سها داخشها در ماید داد این می داد. این ماید در این این کشتیم بایستخدایی داد شهر بهد

أ لحديد حطوات عملية أبحاث التسويق .

الناس حمد الأول في أنجاب النبوي تعريف الشكلة وتحديد أحدث حمل المداف المداف المداف المداف المداف المداف المداف ا المداف المداف المداف الله والتي عكل أن تكون بحث السكلة في أو وصلت أن السبب المداف المداف المداف المداف المداف ا المداف المداف المدافق المداف المدافق المدافق

١٤ شرح كيف تحشُّ لشركات معنومات النَّسويق، وتورَّعها

م أما معدود بدا مجمع في عد بدايت بدخاية ومن علان بالاد بأسويق وألحاث المال الأراض والله المال عليه مع أساس خليل حاصة المسلمي والإفاعلاق علمي المالية الماء الرابلي حدن لكملا عبدل ساب العمل المودي للعنواء في فا عديدتها.

والمستعدد المسروان والمراد والمستعدد والمستعدد المستعدد go there is never to surprise to be made to the contract of the second o عقي ۽ رات عبي ۾ عدم ندار ۽ تحديدان منقيده ۽ عبي جالات آخري راتيج معيومات ميا رات بدائمها فالمواجه بالمعالمة المسجدة تكثير من شرفات أشخات الأمرات، والأقسر مدمي شهر و المنيا ورب عفرون مف حدث في لها بالرامدين مسويل عاليل م الأهدر مدت بعيره د لي و وقت ، دمن أو مين

سنشة موموعات عاصةً يو جهها بعض باحثي التسويق، عا في ذلك موصوعات السِّيامة

والمتعلق الساوراء للدالحث سالوا والمتأثم والأواران يحود أنبوه في تطلبات الأعدار المعداد المقيدة مراجيد ورم ورمال العال بدولة البعض بأغري تقيمات الأعداء للمدارا حد برا به بالان مسال الهواليون به الدي محمة التر وقاح كو المعاد -

مراحر المصطلحات الرئيسية

ationship management (RM)

descriptive research experimenta ricar.

explorators reconcil sinsamps: secondary data application

marketing information system MIS

نظم سانات مصدر فردي we steek ديدو.

marke the research to and it to Arma instructor housing in في حد بالا معد معد حدد المعادد المعادد

لعدت تسويل في عقد علمات السات

et marketing research

ساسه المعاهسم

والن أن مدار تسويق النبيعي لشركه هامه حليوي . ذكر ثلاثة مصاد على لأقال للبيات بدحيه، والله تب ساعدك هذه البونات في إنتاج حدمات حبويه توفر قيمه، ورصاه أكبر للعميل

عالى وله المصل المبالث لأوليَّة والسالات فالولَّة المعد حمم الساب فالولَّة، من ، عينها بنعرض السريع لاتُحاد قرار تسعير، فهل تعللُ تسمى تالويَّة، أو أوَّية؟ ولاد؟

رون الحاث التسويق على الإشريت زيادة كبيرة في لعقد الناصي حدّد بقاط قوي، ويقا أسويل سي أغري في الحظ المُعتوج

بكان أحد الأقسام الأكثر أهمية في تقرير بحث النسويق منحص شفد ويكن أبايكوب حرم وحد بتعد لقرار ما العناصر الصرورية التي يحب أن يشملها هدا سعص

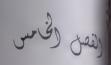
عادة لا تكون لذي الأعمال الصلعبرة، والأعمال عبر الهاجهة بدايج موارد لإجراء بحدث تسويق موسعة ألد ص أيث موجه جمع أموال للصيم عيم موجه بدرتج يركز على أحد موضوعات لاحتماعية الكرائلات طرق مصحده اور را محدودة، ليكن أن نهمم بها معنوماتك الأولية عن محموعة الشرعين

تكان حراء أنجاث التسويل الدولي أمر احتميا للشركات بعابله أما مشاكل الأسبية عي يمكن لأحد تفسير حد لأمدن لتي تقلد الأسبحة الساريّة، والأسبحة العسكرية الأخرى عدرهزاته بعث في سباء كنف يكن أ تحسم هذه لأمور من دولة لأحرى؟

طبق المغاهيم

صعت الإسرات الأل أكد مصدر متاح للبيانات الله للمسوقين فيصف الربد، و ما بدار ما في

رد من ردت درس حسمیل ومشاهد کل معیل و می مسعف سنة 2004 . . است درست بند هذه تشعر سه (دستشاه تغلومات الشمصة المنعشية)، ولهو مت ١٠ بصورة أحلاقية في بيعها هذه المتلومات؟ وهل تعمل بصورة فام ته؟ و د د علاق که د په ۱۹۵ ي. « « « « « « « و تأتخد من مستامسة الحنصير ممينة ل Tho ما تقييل الت التي غصف الما المستسب عا Lea Burner way of State and the second كين أن معظم مشتركي TrVo لا يهشموا بالمعلومات التي تجمعها الشوقة أما الخص عاشر أكبر سوق رادبو في الولايات المتحدة . نى بوصى بال تتُحدها TiVo لإحطار المشتركين مهده المعارسة؟ . نكله تشغيل إعلانا لبض واسود من صفحة واحدة في قسم السوق لإصافة وطنية كالملة في مر ستريت Wall Strew Journal (بافتراض عدم وحود عد مع الصحيفة) · الحيل ألك تنك محل ملابس أطفال صغار متخصص في أرباء المتبات مو تمعة المستوى من مقاس الدير مد تجل الله علله على مجتمل الألك غير متكدى دا لحظ سبسح المبعات اللارم بحور مريد ووجه المحدد (استكشافي، أو وصفي، أو صبيي) يسسب مصورة أفصل الإحابة على أمشلتك ؟ ولماوا؟ ٣) بجادل الكثير من مؤيدي حقوق المستهلك أن من الممكن معالحة ببادت المنحت للدعم أي استناح المومر المسرد جنماعا بقده مه بحث لشركة سبارات عن ١٠١٧ كمؤة موفود "دكر حمسة "سئلة يحكث أن تع and property of a second التركير على التعيية ب سود من دس باسمت عن مسجد مهم المرامع التحليبة المسماة WebTrends . وفي مشعف ب، دات تب من يا 1940 وهي شوعه إلياة في درة النُّعيم، وإدارة الأمن، وإدارة النَّوافلية والخلول التحديد ر عسم الم عد سه شهر عدد Web Teed المسوق لكثير من استمال مرتمعة القيمة العالمود . WehTrends - we we were the second of the second من ملس السوس. ما يعرض الأولي <u>علم بر مع WebTrends</u> » . . هر عبد ۱۷ م ۱۹۳۱ دد، سويق، از منه الحا**ث نسويق؟** . الله العرضيع لله ١٠٠١ بيات أولية. أو النوية م البرصر على الأحلاق سن المراه بياند في المحيلات، وحدمات المبديو الرقمية، على رؤية واحدة "إنتاج شخ ا مهدا و قدر در مشدق مند در موسه بلدورهٔ مستمرهٔ " ومع أكثر من مليون مشترك، تقود ١٠٥٥- " " . درسته رايريد ما به المراجعة المراجعة



نسواق المستملك، وسلوك المشتري المستملك CONSUMER MARKETS AND CONSUMER BUYER BEHAVIOR

ي سند مدا العصل، يجب أن تكون قادرا على

- . يعربف سوق المستهلك، وساء ممودح بسيط لسلوك المشتري المستهلك
 - · عديد أربعة عوامل رئيسية تؤثر على سلوك المشتري المستهلك.
- ٣٠ ذكر، وفهم الأنواع الرئيسية لسلوك قرار الشراء، ومراحل عملية قرار المشتري.
 - : وصف عملية تسي المنتجات الحديدة، وبشرها

استعراض المفاهيم

وسند، في تفريف فرص التسويق، وتقويم برامج التسويق، وسنعر في هذا الفصر، ويحلفوه، ومندر في هذا الفصر، ومندر في هذا الفصر، ومندر التي له، في القاء مظرة فاحصة على العنصر الأكثر أهمية في بيئة التسويق مدا المندر الهدف من التسويق هو التأثير بعض الشيء على كف يمكز العملاء بالسبة إلى، المنظيم، وجهود تسويقه. للتأثير على ماذا يكون سوك المستهدف، ومنى، وكبه الحد منطهمة المسوقون لماذا أولا. وتلقي بطرة في هذا المصل على الوثرات على شراء المنسب لنهائي مدونة أو وعميانة، وتدرس في المصر التأثي مدونة شراء المنسلة للمنشري بكون مهمة منوك المشتري بكون مهمة المناسلة المنسري بكون مهمة المناسلة المنسري بكون مهمة المناسلة المنسلة المنسري بكون مهمة المناسلة المنسري بكون مهمة المناسلة المنسلة المنسري بكون مهمة المناسلة المناسلة المنسري بكون مهمة المناسلة المنسري بكون مهمة المناسلة المنسري بكون مهمة المناسلة المناسل

وللحصول على إحساس أفضل بأهسة فهم سنوك المستهلات، دعنا بلقى مدة . و على شركة هارلي دافيلسون Harley-Davidson، و غي نتج الدراحات السحارية الصحدة على شركة هارلي دافيلسون من أن الذي يقود هذه الدراحات السحارية الصحدة و المدراحات السحارية الصحدة و الدراحات السحور عبد حسمت سعر هري، وتركهم منارلهم، ودفئها السحور السلامية المدرسة و منافعها المدرسة و المدرات بل بالالاف؟ قد تدهش في الطاب المدرسة المدردة الإجابة جيدا جداً.



و المساور الهارلي بشده الخراسة . في إحلاصه ، وهجود عن قد ما معالى الموحود في قد ما معالى الموحود في قد ما معالى و المساور الهارلي بشده الخراسة . في إحلاصه ، وهجود عن ما مساور الهارلي بشده الخراسة . في إحلاصه ، وهجود عن ما مساور المساور ا

يفيده من هذه المشاعر المتقدة، شقت هارلي دافيدسون طريقها لقمة سوق الدّرّاحات . ل يمنة الوزن متزايدة النمو". فيمثل محمو الهارلي أكثر من خمس مبعات "دن بي أو لابات المُتَّحدة، وأكثر من نصف قطاع الوزن النَّقيل. وينمو كل من قطاء . ومنعنها بسرعة . ففي الحقيقة ، زادت المبيعات عمَّا تورده الشركة للعديد مر ـُـان الماضية، مع قوائم انتظار عملاء حتى سنتين للطّرازات المشهورة، وتزداد الأسعار إِ خَارِع عن أسعار القائمة المقترحة من الشّركة. " لقدّ رأينا أناسا يشترون هاولي حديدة، يعوب من مواقف السّيارات بمبلغ يتراوح من 4,000 دولار إلى 5,000 أكثر من السّعر الدّي الإنهاء . بقول ذلك أحد التجار . فمنذ تقديم أسهمها الابتدائي في سنة 1968، انقسمت + قربي د فيدسون المائيّة أربعة مرّات، وازدادت بأكثر من %7.100 في سنة 2000. وفي المُعْدُدُ لَنْ الشُّرِكَةِ قَدْ مُرَّتْ خَلَالَ 16 سَنَّةً مَتَّصِلَةً مِنْ الْمُبِعَاتِ. والدَّخَل القياسيين عنز مسوقو هارلي دافيدسون وقتا كبيرا في التّفكير في سلوك شواتهم. فيريدوا أنّ الرس هم عملاؤهم، وما الذِّي يفكروا فيه وما يشعروا به، ولماذا يشتروا هارلي بدلا . المساكن Kawasak أو كاواساكي Kawasak ، أو الهوندا الأمريكية الكلاسبكية المساكن Amen.unl الكبيرة. ما الذي يجعل ملاك هارلي بهذا الولاء الوحشي؟ هذه أسننة ارحني ملاك هارلي أنفسهم لا يعرفوا ما الذَّي يدفعهم بالضَّبط لشراتهم إلاَّ أنَّ إدرة المرابعة أولوية قصوي لفهم العملاء، وما الذِّي يحعلهم بتحركون

سنحص مثل هذه العواطف، والدوافع القوية في إعلان هارلي دافيدسول يجاسكي بين الإعلان ذراعين متشاكين مع عمل وشم على عضدة الدراع بها لي يسمول ويسأل العنوان الرئيسي، "متي كانت أخر مرة شعرت فيها بهده القوة على أي لنرا، ، نحدد سخة الإعلان المشكلة، وتقترح الحل: "استيقظ في الصاح لتأحدك احياة بي حيث تركتك من قبل . . . وما بدي مشيرا من قبل أصبح حزءا من الروتين لمحدر بيد أن شيء ننفس الشعور . باستثناء عندما تحصل على هارلي دافيدسون. فيصب شيء من بعض فيزداد الهدير الذي يشعر به القلب رافضا أن تصبح حزءا من الخلفية. فعطة سع المشبح حزءا من الخلفية فعطة سع بالمنافق مختلفة . وأوضح . وأكثر واقعية . كما يحت أن تكون دائم . فتغيك قبادة عند من نداحل . ويكون التأثير دائما . قد يكون أن الأوان لتبدأ بهذا الشعور القوي المنافقة على الهارلي " . (1)

سرمذر هر بي دافيدسون أن الكثير من العوامل المختلفة تؤثر على سلوك الشتري الستهنت ولا يكون سنت شرم سهلا أندار إلا أن فيهممه يكون مهمة ضرورية لإدارة النسويق متعرف في السدية على استنساس سوق المستهلك، وسلوك المشتري المستهلك ويشوح بعددلك أسواق الأعمال، وعمية شرم أن

شد صلوك المشتري المستهلك consumer buyer behaviour إلى سلوك المشر

من يدى يفود هري أفيد نبدهش إيهه نيسوا حشدا من ملائكة عهد ... المدينة المسوداء، وفتيانهم المير در الحاكات الحدد السوداء، وفتيانهم المير در المحاكات المساوداء، وفتيانهم المير در المحالا، بنيسيد في فترة معية لهرلي. فتحذب هارلي الآن رواد حصرين في مسيد أكثر من شمودين فيبلغ متوسط عمر عميل الهاري المدينة بهراء .. ومنوسط عمر عميل الهاري المراح ، ومنوسط عمر عميل الهاري المراح ، ومنوسط دحد الله - دول فتوفر هارلي الكبيرة والمربحة لهؤلاء السنهد عدد قيدة سهنة ، ومكنة حتمد عبة ، وقوة أي المعصم twist-of-the-wrist التي يربده و

تنج هرى ديسون در حت بحرية جيدة، وللحفاظ على سوقها المتجر، وبر يترز بكت معرضه، وطرق بعه إلا أن عملاء هارلي يشتروا أكثر كثيرا من بعر درجا مرتبعة حودة، ورجاح به موبع، وللعهم الأفضل لدوافع العملاء الأعمق، أحر هري دويسور بناء تا شخصية لمحموعات تركيز دعي فيها واكبي الهاولي إلى نفر، عمر فقع عصر للى تعدر عن مشاعرهم نحاه ههازلي دافيدسون. (ألا يمكك الم محمومه من سي حدر حت مهرة فقط يععلون هذا؟ وأرسلت بعد ذلك 16000 سد، محمومة ويدر نختون على محموعة نفيدية من الأسئلة النفسية، والاحتماعية، والكد احتوام فيا، لاصوف بي أسننة شخصية مثل اهل الهازلي أكثر قوبا من الدب اللي، ا

ونشف أحث مرسيعة مواع من العملاء الرئيسيين: التقليدين محيى المدر sensitive pragmatists والباحثين عربي المدرا بمدرا بمدرا بمدرا و المعاليين الحساسين sensitive pragmatists والباحثين عرب والمحدد حديثة عن لموصلة و معالية ecol-heade loners والمعالية ecol-heade loners والمعالية والمحدد والمح

للدت هدد لدرسات أن عملاء هاراني يعملون أكشر من مجرد شراء الدر^{دة} معمد بعمد مسياعة للمط الحياة، ويظهروا موقفا . وكما يقترح أحد المعس مد من من و ل انسبهاك، وسلوك المشتري السبهلك المد و السبون السبهلك و السبون المسلمة المركزي المسبهلك و السبون المسلمة المركزي المسبون المسلمة المركزي المسبون المسلمة المركزي المسبون المسلمة المركزي المسلمة المركزي المسلمة المسلمة

دكل (١-٥) غودح سلوك المشتري

يكون نسبه النسويق من الأربعة بيز Ps: المشج، والسّمر، والكان، والقرويج. ويشملا النّب، الأحر لذي والحداث الرئيسية في بيئة المشتري: الاقتصادية، والثقية، والسّباسيّة، والثّافية، تدخل كل هده يربان في لصّندوق الأصود للمشتري، حيث تتحول إلى مجموعة من استجابات المشتري المشاهدة. حير شد، واحتيار العلامة النّجارية، واحتيار النّاج، وتوقيت الشّراء، وكمية الشّراء.

يب لمسوق أن يههم كيف يتحول التنبيه إلى استجابات داخل الصندوق الأسود للمستهلك، والذي له عزير أولا، سمات المشتري التي تؤثر على كيف يدوك النبيه، وكيف يكون رد فعله له. ثانيا، نؤثر عطية في شدري بعسه على صلوك المشتري. ونتناول سمات المشتري كما تؤثر على سلوك الشراء أولا، وبعد المدنش عملية قرار المشتري.

السَّهات المؤثّرة على سلوك المستملك CHARACTERISTICS AFFECTING CONSUMER BEHAVIOUR

مُشْرَبِت المستهلك بقوة بالسّمات الثّقافيّة، والاجتماعية، والشّخصيّة، والنمسيّة، والمبّية في شكل المستورد الأكبر، لا يمكن أن يتحكم المسوقون في مثل هذه العوامل، لكن يجب أن يأحدوها مي

consumer haver behaviour duginal consumer haver behaviour

سود مشري مسهد . دري در مستنده اي حديد را داور در والأمير اي تششري ملحاء وحدمان للامسيد . مناهمي

consumer market duging 3 900

بر در در در مر بی در در خصر علی سع و حدمات للاستهلاك الشخصي

بعدد السيدكون في حسم أحد بعدله طير في العفر، والدّخل، ومستوى التّعليم، والمدافات الدّ المداد الداد الذي الدين و حددت أو تؤثر كيفية أعمال هؤالاً المستهلكون المتوعول بيعظها لعلم بعد الداد العدد الراحوص حديد تهدمل متحات، واحدمات، والشركات المحتلفة أوها شرر المدادة الدادل عوادل من والرامل سوة استهدت

> نموذج سلوک المستملک MODEL OF CONSUMER BEHAVIOUR

محد مستحد بالمختصر من المنظر ما در بود الوقدي معهد المشركات الكبيرة ألحاقاعل قرارات لل المساحد المختصر من المستحد على المنظمة من المالي بشتريه المستهلكون، وأبي بشترود، المستحد المعالية المستهلكون لجدا المستحد المعالية المستحد المال المعالية المستحد المستحد المستحد المعالية المستحد المعالية المستحد المعالية المستحد ا

مناهد و حد في محد مدت مصد مدهم استنهائك مهمة سهلة وعادة لا يعير السنهائرة معدد المراجد حرافظ معدد الشاهد المحدث و ١٥ من استكبر و العواطف والثقال المدن الله المراجد المراجد و حرافي المراجد مشر الاحط دلك أحد حراد سلوك المتهلك (١٥)

شكل (٥-٢) العوامل المؤثرة على سلوك المستهلك.

Cultural En tors a leal | Laigall

نفرص بمو من تتفدية تأثير أو أسماء وهميقا على صلوك المستهلك. فيحتاج المسوق أن يفهم القراعي تلبه ثقافة csubculture المستهلك، و ثقافته الفرصية csubculture و طبقته الاجتماعية social status.

الثقافة

تكون القباقة cutere السبب الأساسي أكثر لوغبات الشخص، وسلوكه. فيتم تعلم السلوك الشرور مدكيور. فيتعلم اللفال، بنموه في مجتمع، القيم، والإدراكات، والرغبات، والسلوكيات الأساس. السرة، ومرسوست فهمة الأحرى، فعادة يتعلم الطفال في الولايات المقحدة، أو يتعرف عن عد شبية الإعداد وسحاح، والشياط والشمول، والكفاءة وأن يكون عمليا، والشقدم، والراحة بين والددية، وحرية، والاسابة، والشابة، واللياقة البدنية والصحة. ولكل مجموعة، أو محتمع تلاه، يكول بحثم اللير المفاقة عن لشراء اختلافا كبيرا من دولة الأخرى، ويمكن أن يتج عن الفشر و تعدير عهد الإحلادت سوين عبر فعال، أو أخطاء مذهلة.

culture iliil

محموعة مفيد، والإدراكات، والرعبات، والسلوكيات الأساسيّة التي يتعلّمها عضو للجتمع من الأسرة. ومن مؤسست مهمة الأعرى

و دائما بعداول المسوقون أن يتعرفوا على الترحيلات القفاقية cultural shifts كي يكتشفوا متحد حديدة بكر أن تكوي مطلوبة مثال دلك ، أنح الترحيل الثقافي تجاه الاهتمام الأكبر بالصحة واللباة سب مد مد محمد محددت الصحية ، واللباقة المدينة ، ومعدات وملابس للتمارين الرياضية ، والمعمة صحيح لذ محمد مدون حدما أنتح عن الترحيل تجاه عدم الرسمية طلب أكبر على الملابس عبر الرسمة

1.4

لمرعبة

لل يوسيس ثقافات فرعية subcultures أو محموعات من النبي بشترك في عد فسر عدد ومو قص النبي بشترك في عد فسر عدد ومو قص المشتركة مشعور الله قات العرعية فسعت و الأول و بعد مد مد المسترك و الأول و المسترك المسترك و المسترك و المسترك المسترك المسترك و ال

subculture is it is

مدر من مدين بشتر كوا في نظم فيم مسيَّة على تحرب الحياة، ومو قعها الشتري

المنهبكون الهسبيانيون يتكون سوق الهسمانيين Mupanie market في الولايات التصدة - وهي أن يكون الكونيين Cubran في المريكا لوصفي Ceneral American والمكسب يكسون Mexican ومن أصريكا لوصفي Ceneral American والمكسب يكسون الجنويسون South American ومن الأصل السورتوريكي عوضات عاب من المسلون ولا يستف في وفي السنة الماضية الشتري المستهنكون الهسمانيون سلعه ، وحدمات عاب من المتوقع المنتصف عدد ومن السنهل الوصول إلى أن من التوقع أن بتصاعف عدد المباتين خلال 25 سنة القادمة ، وسنتمثل هذه المحموعة أكثر من 20% من خصالي التعدد السكمي التاليات عدد السكمي

وثيل المستهلكون الهسسيون إلى شراء متحات العلامات التحارية المشهورة، والأعلى حودة ولا على مدودة ولا على مدودة ولا مدودت بصورة ولا على ويكون بالأهدان اليركير مدودت بصورة جيدة أهده المجموعة كما عيلوا إلى الشراء كعمل عالى، ويكون بالأهدان اليركير الهمية أن الهسسايين يتمتعوا بولا ، شديد حملًا للعلامة حدد مدود الشركات التي تظهر اهتماما حاصاً مهم.

مع معهد أسوقين الأن متحات يتم تفصيلها لمنوق الهمسيين، ويروجوها باستحداء لإعلانات. أصد منه الأسسية مثال ذلك ، تقدم حبران ميم Gieneral Mally حبود باعلامة لتحاريد در سو المستقد المالي يعني الأسرنك (for your family) للهمسيين وفتحت باتيا Mattel موقعة المالية لم تس باري BarbicLatin com مستهدفة فتيات الهمسيين الأمريكين وفي سنة المستقد المنافقة المالية على المنافقة المنافقة



المستهلكون الأمريكيون الأسيويون. يزداد عدد الأمريكيير الاسيويير وو التطاع السكاني الأسرع عوا، والأكثر ثراءً، عن 120 مليون سمعة الان، مع دحل زائد عن الإ الاساسية يقدر بعوالي 229 بليون دولارا سنويًا. وعِثل الأمر يكبور الصد وساسية يعمر بحوي المساوري (Phi) والبالليون Japanse وأعمود الأسيري والمسالة عدد

المنافرة الأمريكيين الأسيسويان في الأمريكيين الأسيسويان في الأداد تعدد الأمريكيين الأسيسويان في المراف و يسرب المستعدم من 300، حيث مسيمثلوا 9% من تعداد الولايات المصدة. و 3كن أن يكن المستعد من العسودين القطاع الأكثر ذكاء تقنيا - فيعمل أكثر من ثلثهم مششريات عن طويق الإنترندي مسهدون المورد السة الماضية. وكمجموعة، يشتري المشهلكون الأسيويون عصورة متكرّرة، وهم الأكثر وعس معا التحارية من كل للجموعات المرقيّة. كما أنهم الأقلّ ولاه للعلامة التحريّة - فيمير و العلايان باعتياد أكبر بالمقارنة مع للجموعات الأخرى

بسب النمو السريع لقوة شراء هذا القطاع، تنظر الكثير من الشركات الأن إلى هذا السرق بدر مثال ذلك، تقدم وال مارت Wal-Mart دروب التّسلية لهذا السّوق سريع السمرّ و تحربُ وال مارت بدار... أحد محلات سياتل Seattle ، حيث يمثل السكان الأمريكيون الأسبويون كثر من 137 من إحمال من مجموعة خيارات كبيرة من الأفراص المدمجة «CD» وشوائط الفيديو تعسين أسبويين، ومنحات مت وتجميل يفضّلها الأسيويون، وأشرطة فيديو لتعليم الأطفال تنسم بمسارّات لعات متعدّدة

كما ذهبت موفرة الخدمات الماليَّة شاولز شواب Charies Schwab إلى ساحة سوق المستشمر الأمريكر الأسبوي الجذَّابة ايضاً. ففتحت شواب 14 مكتب لفة صبيبة في أماكن مثل المدن الصينية Moalowns م يوبورك New York، وسان فرنسسكو San Francisco، وتخصص لاصافة غريد وتستجدم كثر مر ١٨١ ق. يتكلُّموا الصينية، أو الكورية، أو الفيتنامية في أماكن الأقصالات التي تحدم عملاء أمريكين سبوير والنين يفضلوا الكلام بلغاتهم. ويجذب موقع ويب شواب باللُّعة الصبية حتى ؟ مليول اتصال في شه كما تحتفظ شركة السمسرة بخدمة أخبار باللُّغة الصينية ايضا، حبث بحكن أن بتعرف العملاء على ف السُّوق، وعناوين الأخبار الرئيسية، وتقليرات المكسب في الرقت احقيقي . ونتيجة لمثل هده الخهود ٣٠ عملاه شواب من الأمريكيين الأميويين إلى إرتفاع ولاثهم جداً. (١١)

المستهلكون الناضجون. بالنسبة إلى الأعمار في الولايات المتحدة، أصبح المستهلكون الـصح يداد مشارعية الأكارم تعدادة ميون بسمة، مييرداد المسئول لأكثر من الصح ده از است ساده الحداث الديمان من بعير ١٥ سنة أو أكثر يصابو (الي 16 مليون نسمة ، أكثر من الله من · الله الله المستعدد السعور الصرواب من محموعات المستهلكين الأصعر ما الله سرمان بالمحرر، يسر ومد أدر، فأنهم تشواب فأمثالة ليرحلات احارجة. ويقات مساء ما ماه ما عمل عمل وسلع و حمدت أوقات الراحة ، والحدمات المالة ، وحمدت

. . . نستهلكين الأكثر مضحافي أن بظهروا أصعر في اعمارهم تحعلهم مرشعين حيدي ي المراعبة الشحصية ، والأطعمة الصحية ، ومتجان اللباقة المدينة ، والعاصر الأحرى المنطقة المنطقة المنطقة المنطقة المنطقة المنطقة المنطقة المنطقة المنطقة الأبعاد مثال الله على الله المحدوثة عن برمع أثقالا فائلا. "أنا لست قويا بالسنة إلى عمري عالما الم المالي عملت كيلوح Kelingg إعلاما في التلماز عن طعام من الحيوب يلعب مبد الأمراد الدين ا وبالدن المارهم من 53 إلى 81 هو كي الحليد، والتزلج على الجليد، والبيسول. كما يصور أحد إعلامات والمعلق معد تقاعده من العمل كمحامي، حلم حباته بأن بصبح عالم أثل (١٣)

منهم تقريبا صيغة معبنة من الهبكل الطبقي. فتكون الطبقات الاجتماعية social classes والمانية، والمرتبة نسبيًا الني يشترك أفراد كل منها في فيم، واهتمامات، وسلوكيات مشابهة ر علماء الاجتماع سبع طبقات اجتماعية للأمريكيين (انظر شكل (٥-٣))



المستوادة الخلفات المثاليّة شاواز شواب Charles Schwab إلى صاحة سوق المستعمر الأمريكي الأسبوي اعتد بية ، كما يجدب موقع ويب شواب باللعة الصبية حتى 5 مليون أنْصال في النَّه

مر د شنهی فهدمونی سوق .

vocal char is west : :

شنة ننس

اعبر العبي (١)

اللي المراكب المن المنصف المراكب على قراء المراكب المنظمة على قراء المراكبة المنظمة المراكبة المراكبة المراكبة المراكب المنظمة المنظمة

انر زاعبي (حوالي ١٤)

را أن الدار المستواري بيدارا في مهامل حافل مقدرات استشافية في مهمهم وأو أعسانهم وعددات. المدار المستوار الدارات الدار الشدال حداث وفي الأشفاء الديلة والشيروا لأعسهم وأولادها إلى ا الدارات الدارات المستوار المستوار الديلة والديلون مقدم بي في صفة أعلى الأعلى وفي حدام الدارات الديدارات الذات الدارجة الكليمة

الطنقة المتوسطة

عنى لمتوسَّطة (١٢٠

الشيار من من منتشارة والمعادية أولوا فيو معتادة وحصورا على مافسها كمهاراً المعادية وحصورا على مافسها كمهاراً المعادية والمعادية والمعادية المعادية والمعادية والمعادية المعادية ال

لطبقة لمتوسطة (١٥٢)

ده با شديد الدامية من ما الدام المصادر والراد المتوسقي الدامل لدين بعيشوا التي الأحد الاست. المحدد المحدد الاست المستاد وقع مسايرة للرحاد، عادة ما يشتروا متحات تكون شها المحد بحد الدام الذا المدام الحدث من السداء علامات تحرية أفضال الإنعاق للجياة الأفضال المثلاك مرال حديق المدام على ا المدام الدام الدامة

(12) alout said

ه الشدار و الدولان و العديد التعالية عليه العديد المساور و المدينة و التوليد و المستوال المستوال و المدينة و ا المعالم المدينة و المستوال و المستوال و المدينة و المدينة و المدينة و المستوال المستوال المستوال و المستوال و

1 1 11 11 11

اسی سال ۱

ل صفي اعلى الأنهم عاده عنقدو العسم، ويؤدرا أعمالا عمر ماهر بالمدر

الله (۱۳۰۶) کل الخل (۱۳۰۶) از تراسی می بردارد و متحد معصهه عمل استخدت عامه م

المريكية الرئيسية الأمريكية الرئيسية

إسماد عليقة الاحتماعية بعامل واحد، مثل الدّحل، وإنّها تفاس كحليط من الوظيفة، والدّحل، ويسماه بدوء، ومنعيّرات أحرى وهي بعص النظم الاحتماعية، يؤخر أفر دالضفات للحنفة لاوراد بدر ما نصير تعيير مواقعهم الاحتماعية لكن في الولايات الشحلة فيست احطوط بن الطفات بمساور، وصارمة، فيمكن أن ينتقل النّاس إلى طفة أعلى، أو طفة أقل ويهنم المسوقون بالطفة إصحاب بن ماس في طفة حتماعية معية إلى إطهار سلوك شواء منشاته وتطهر بطفات الاحتماعية يسان بدرة باستع، والعلامة الشحارية في محالات مثل الملاس، والأثاث، وأشطة وقت الدراع،

الومل الإحتماعية Social Factors

. ... سنهت بعوامل احتماعية مثل المحموعات الصعيرة mail groups المستهلكين، والأسرة ... إن إن الاحتماعية مناد social roles و الحالة status.

اللحمو عات

المسالة المرد الكثير من المجموعات groups الصغيرة. تسمي الحموعات التي له تأثير عير، ويسمى المدعوعات التي له تأثير عير، ويسمى المدعوعات المرحية المهمة some membership membership. وبالمصاحاة، تعمل المحموعات المرحية المهمة some membership الموادة في تكوين محموعة اللهموج aprational المهمة التي لا ينتمون إليها عثال دلك، تكون محموعة الطموح aprational المهمة المتحدوث المحموعة المحموعة اللهموج والمحموعات المراحق في المعامي أحد الأيام الدي المتحدوث المراحق في المعامي أحد الأيام الدي المحموعات المراحق في المعامية والموادق المتحدوث المحموعات المراحقية المسوق المداحيم والمتحدث مرحجية المسوق المداحين المتحدوث والمحموعات المحمومات ا

مستقدي بدي مكل أن يؤثر على اختيارات الشخص للمشعات، و تعدل إلى أن تكون أقواي عدما احتيف همية تأثير المحموعة عبر المنتحات، والعلامات التّحاريّة وتحيل إلى أن تكون أقواي عدما ه سنة مربّة للأحرين الدّين يحترمهم المشتري ويحت على منجي المنحات، والعلامات سحريّة مو و مسهلك، وسنوك المنت ي لمسهلك

The second of th



اله ارآي جمعت شركة باز اجت جيشا من التطوعين من حميع أبحاء البلاد من 25.000 من المولودين طبعيًا بالهم الكبير ارفايين) ، وستوجه كالاههم تجاه منجات ، وحدمات تعترها تستحل الكلام عنها بصورة موثوق بها

الهوة أكر كون أفراد الأسوة تأثيرا كبيرا على سلوك المستهلك. فالأسوة هي تنظيم شراء المستهلك الأكثر أهمية. كر معنت ، وثم بعشها بصدورة موسعة . ويهتم المسوقون بأدواد ، وتأثير كل من الروج ، ولروحة ، الأنساعين شراء المنتجات ، والخدمات المحتلعة .

كسبحتك شمول الزّوج، والزّوجة اختلافا كبيرا طبقا لفنة المنج، ومرحلة عملية الشراء وتتعبر بنشر مع أتماط حباة المستهلك المتطورة. هغي الولايات المتحدة، تقوم الرّوحة تقليمها معمل وكبل المعرضون تشامير مصموره الله على الأخوان و بسبب مهاراتهم الخاصة ، أو معارفهم ، و مسعد مجموعة مرجعية لهم تأثير على الأخوان و بسبب مهاراتهم الخاصة ، أو معارفهم ، و مسعد مسمات أخرى يتمنعو ابها . ويسمهم أحد الخبر اه الموثرين المتجات ، " بقور دان " فهم النسر على الرأي العام ، والأكثر أهمية أنهم بيعوا الكثير جلاً من المتجات ، " بقور دان " فهم النسر مسمى امتكان اكاميرا وقبة قبل أي فرد آخرى عدار مسمى امتكان اكاميرا وقبة قبل أي فرد آخر ، كما أنهم كانوا أول من عاود العشران مرة أخرى عدار مستمير . فهم ١٥٥٤من الأمريكين الذين يعدر أنبك بسبهت الأحروال ، ويعيشوا على حريف مديد وهوه ، وما لا يحود (١٥)

المجموعة group ودان، أو أكثر يتداخلوا لتحقيق أهداف فرديّة، أو مشتركة.

راثد الرّاي opinion leader شخص في مجموعة مرجعيّة له تأثير على الآخرين، بسبب مهاراته الحاصة ، أو معوضه، أو شحص. سمات أخرى يتمثّم بها.

ويحاول الكثير من المسوقين أن يحددوا رواد الرآي لمشجاتهم، ويوجهوا حهود التسويق تحمه.
ويستخدموا تسويق الشائمات auza markating على المستخدموا تسويق الشائمات auza markating الدالامر على المسائم المسائم

أخذت شركة باز اجنت BzzAgent ، وهي شوكة تسويق عمرها سنتين من يوسطن Banton ، أنجاه محلفا لإنتاج فادة الرآي :

شراء مرتسين بلاساد. حاصة في محاءات بطعام، ومشحات الأسترة، والملاسم م مستريات الأسرة ، يتغير كل مي مشتريات الأسرة ، يتغير كل هذا الإس است حرج سرد ، ورعم الأروح في نعب دور كبر في مشتريات الأسرة ، يتغير كل هذا الإ ران سرد و در سده مصوری ۱۸۱۱ می قرار ب شواه السیکرات، ویسطر

بند و من هذه التعييرات ل السوقان الذين دعوا منتجانهم إلى النساء فقط، أو إلى عد : يمدن عليه شعار الآن م حس لاحر عثال دلك. لتأحد تا والتجرية إل

الدر المسلم من المراد في المساور والها والمها ووالها وطبقا للحث لوس ورا با الراز و مدرات وعدر ساء فكا بالدرالية مي الخيمالية معلاته فينجلا . در دار به درود در درده اید از مان محالت اسوم مرکب تدکر ما توجیدی <u>که ایر</u> رور در الدار الدار در الأدور راسية النهي تفسف لي الدائد لكو قدم مرابع. لكنها تعرفي سال سيده له در بعديده الأعب لأبات منسرات أو بسهل أي شيء اواششري الرّوحيان ماه وشاه ر ر با المراج با المراج بالا الحدث ما من ما رث كاروئيد له North Carobi منزلا من ثلاث عرف بالم . مع الله الله المحال الإنجاب المواجه للمتع فقد " إلاَّ أنه بيس أليفا حداه " قال لك حب ريد في حسن محلات، " قالب دلك الدطقة باسم المحل، " وعملت الكثير من ه د د د حمد نن خد نه س نزې په سه لوسي (۱۹)

ب معر أل تخرب المعدر تأثير فوي على فرارات شواه الأسرة الصا مثال دلك، عدما تكدر م مصم كريان مني درات شراه سيارة الأسرة. وعصرفة هذه الحصيد، دس الألوار، والحالة عالم العدث الحسيم عالمات حديدة برات على الأصفال لسيارتها المسيطال مليب cenna سن در الأحد بن عني لاحي الحرور أنت علامات سبيد الحديدة الأطفال يعبرون عا عني الحديد على مصور على ينتقر الهندسون في مركز تصميم سيباً لقلق ما الدّي سيهر ف^{ه الد}ر لله حد المدار الما المرادا من دين من المراج للات فتيات على الدراحات واللاتي بدأن معد المدا معدد و در صحه الدي الإيدالة دست كوب " فات إحداهر دلك . " هل 14 ماسا است . خديد لا دلار "كل شي، بريده الأطفال وكما شيء تحتاجه" (٢٠) ويصيف بديد. of class or law was and the second



 إ. رس نير و العائدة. تستهدف لويس النساء، واللأتي لهن المبادرة بسبة \$80 مي قرارات تحسين المنزل "اعري 🕒. الهن سيسحان أرواحهن ورا**نهن"** .

يشر عرد لي عدد من المجموعات - الأسرة، والنَّوادي، والنَّنظيمات ويمكن تعريف موقع الدر في كل العمومة السمسة إلى كل من الدَّور، والحالة. يتكون الدُّور عادم من أنشطة بشوقع النَّاس تأديبها طملنا شنف يوجود حولهم. ويحمل كل دور حالة status تعكس القيمة العامة التي يعطبها للحتمع له ا عنه المنار النَّاس المنتجات التي تظهر حالتهم في للجنمع. لنأخذ الدُّور الدِّي تلعبه الأمَّ العملة في عصة. نعب دور المعجبة شديدة الحمام _ وكمديرة للعلامة النّجاريّة ، منشتري موع الملامس التي تعكس الحانه في شركتها.

مد شعصه بصامل عمر عدد الشنريء و مرحمة دورة حماد الا

مرحنة العمراء ونمط الحياة

مرسد ما المراجع المرا مد الله المستحد كم يستنكر شراء عوجة دورة حياة الأصرة wife wife المسرة wife wife المسرة راجا المراجات المسامع صحها عبر الوقت وعادة يعرف المسوقون أسواق هدي ر مدر ما حدد و هم و صحت وحفظ لتسويق الماسية لكل مرحلة

. مسرد. بنسر مد حريز أحدة عرب الصعار، والأرواح مع أطفال. إلا أن المدن ن المساور المراب عن مبر المصادية مثل الأرواح (أي رجل واصرأة) غير المتروحين، الم ر. ما يا يا يا يا يا ما يا أعداء والأوح من نفس احسن (أي الشواد)، والأناه الأن ويرا لله بر الديالة بالرياسية والاكتاريعودو الممرات)، وغيرهم

ب ني مدين سري ١٠ فريقة تسويفها كي تستهدف مستهلكي المتتجات، والخدمان إ ون ب ، حاء حديدة تسمى حراء تسويق قطاع المستهلك مع م . ، ، ، ن مرت سنه تصف مرجو حياه وتشمل صمر أشبياء أخرى، الحياري، ، الأفراض السعاد والمهمين صلعار للشن المردوحي اللاّحل ودون أطفال worlessmalvDIN Ks المتعارض ا - ١٠٠٠ الموارك أحمارهم من 25 مسة إلى 34 مسئة)، والأمير Families (تشواوه أعما فياد « سه ي 33 سه (» استسجمين Zoomer (من 55 سنة فيأكثر). وهدف سنوني هو إنتاج ولاميم؟ حد باسكر في مارة حيدة، وإلى تقوير علاقات طويلة المدي. " فبالهيدف هو القبرت أنب م

سېدان . اغور دنگ ميد تسويل سوي

. عنه عن شده سكورو خدمات ويعبل عمال الباقات الرَّوقاء إلى ضراء ملاس عن حاشدان التدارا حلوا أعمار كثرا ويحاو السوقون أنايعرفوا المحموعات الوطيقة ماع هسرو سامر سامه بي مسحانهم وحدمانهم كما يكل أن تتخصص الشركة في إنتاج المنحا

- ١٠ ١٠ ١ مالاس عمد عليظة، وحشية، ومثينة - م أسرا المادا الأوراب المداعدين وياحدون حاشات إلى معاطف ويطانات الأوفودوات

ي الأد ، حراقيه " ويحمل موقع لويت العاص به شهادات عقب مراعما كون عند و المساقة - فيدكر أحد الكهرباليين الدي يصارع البود في منطقة قصية نسبانة و ي....... من كرهارت للعمل في القطب الشمالي، وحافث لعمل في عم ين من سنتين دون أن يقطع رزار واحد فقط، أو يتمرق احداجيون لاسود اللاعمة، ومحالمه الحدة حداً ١ (٢٢)

والمنافع المنافع المتباره المنتح فبواق مسوقو السلع حساسة الدحل الحاهات الدحل ، عدر ت، ومعدلات العائدة فإذا أشارت المحددات الاقتصادية إلى كساد يستطيع السواتون ي لاعادة تصميم منتحاتهم، أو تغيير أوصاعه، أو تعيير النعارها بصورة دفيقة ويستهدف يبكين النابس لديهم كميَّات من الأموال، والموارد، ويعيُّرو الأسعار التَّعَلَ معهم مثال يه ويكس Rolex موقع ساعاتها العاجرة بأنها، "تقدير للأدقة، وموضوع لبحب، ورم كما" منهدف مسوقون أخرون المستهلكين الأكثر تواضعا - فتصبع تيمكم Times ساعات مراسية الديد الذي الأحد العض، وتستمر في لعمل take a licking and keep on ticking

سَمَد من نفس الثَّقافة لفرعيَّة، والطُّبغة الاحتماعية، والوطيقة تناطُّ عبا محتفة وبكول له لحية lifestyle عط الفرد في الحياة كما هو معمر عنه في رسوماته السينية psv.haqiuphus ويشمل قنام من (شعه و لاهتمام ات ، والأراه AlO dimensions - الأشطة activities (العمل والهوايت ـ ... و مات ، والأحداث الاحتماعية)، والاهتمامات Justrests للعمام، والأربد، والأسرة، مدما. و لا راء opmions (عن أعسهم، والموصوعات الاجتماعية، والأعمال، والتحت فراتف حباة شيئا معينا أكثر من الطبقة الاحتماعية للعرف أو شخصيته ويحددعظ عمو العرا فالراء بدحيه في العالم

lifestyle alyal at

مُسْمِعْ عَبَادُكُمَا هُو مُعْبُرُ عَنْهُ فَي أَنْشَطِتُهُ، وَاهْتُمَامَاتُهُ. وَارَاتُهُ



ت وطبقا لبحث VALS ، يكون الرّجال ذوي الحيرة expanences الاكثر شربا للبيرة، يليهم المكامحو.

و و المساور ا

مو في السنهاك، وسلوك المشتري المستهلك



الله الخياة الترويج صورة جليلة، مزجت ابرون سيتي للبيرة الإعلانات صور ستسبورج القديمة بصور للدينة الحديدة البيديكة، ومناظر ذري الخبرة experiencers، والمكافحي strivers من صفار السن المارحين، والعاملين أعمالا شاقة

النخمية، والمفهوم الذاتي

الله المستوقة المديرة لكل قود سلوك شرائه. وتشير الشخصية personality إلى السمان القسبة الغريدة الغريدة الترفيقة الغريدة الترقيقة المدينة والدعاعية والتكيمية المستفلال، والدعاعية والتكيمية المدينة ويمكن أن تغيد الشخصية في تحليل سلوك المستغلك لمنج معين، أو اختيارات علامات تحارية المبينة مثال ذلك، اكتشف مسوقو الفهوة أن محتسى الفهرة بكثرة يجلوا إلى أن يكونوا اجتماعيين أكثر المبينة المستفلام، أنتجت ستاربوكس Starbucks، ويبوت فهوة أخرى بينات يمكن أن يستربح لنس المها ويكونوا اجتماعيين أثناء تناولهم فنجانا من القهرة الساحة.

عصوبه وميز الرجال في هذه القطاعات شاربي أبرون سيتي على أنهم عدل باف ت روق، في مصر مستحد وميز الرجال في هذه القطاعات شاربي أبرون سيتي على أنهم عدل بافت روق، في مصر مستحد بتوقيوا في الحانة للحتساء البيرة . إلا أنهم رأوا أنفسهم أكثر تحضرا، وعملا المستحد، أنسعت أنسعت أنسعت أنسعت أنسعت أنسعت أنسعت أن ومستحد بسر مستحد المستحدة المستحدة بين المستحدة المستحدة بالمستحدة المستحدة المستحدة الدينام يكبه ، ومناظر ذوي الخيرة consumers ، والمحالمين أعمالا شاقة . وخلال شهر واحد من بداية اخملة ، قعرت مسمحات أبرو مسرح (ال

كما يكن استخدام تجزئة تط الحياة في فهم سلوك الإنتونت وطورت شركة وورسنر الله المستحدم وعدمت الله و المستحدث والمتحدد المستحدد والمدالية والمستحدد والمستحد والمستحدد و

- التفدّمون السريمون Fast Forwarders : أكبر المنفقين على تقنية الحاسب وهم المنسود سكر.
 للتقية الجديدة للاستخدام المنزلي، والمكتبي، والشخصي.
- مربو الممر الجديد New Age Nurrurer : وهم منفقون كيباو ايصا الكنهم يركروا عمى النب
 للاستخدام المنزلي، مثل الحاسبات الشخصية للاسرة.
- بطاطس الفار Mouse Potatoes: مستهلكون متخصصين في التسلية التداخلية ، ويرحبوا بالاعاد على الأحدث في تقنية التسلية Lechnotainment .
- الكافحون تقنيا Techno-Strivers: المستهلكون الذين يستخدموا التقنية في كسب حافة وظيف أساسا.
- التقليديون Traditionalists: أناس المدن الصَّغيرة، والمشككون في التَّقنية الأبعد من الأساسيات.

استخدمت دلتا للخطوط الجوية Deta Afrines التكنوجر افيك Technographics في استهداف مبيعات خوف الخط المفت حصدة أفضل فأنتحت حملات نسويق للمنتقد من السريعين Archnongs Pessanists من فقت

Perchotopical Eactors diseased July الله و الفرد بأربعية عواموا بف thety and attitudes will find a state , او الدافعية) سع المرب بعديه شعصب تها المصاء وأن من المرجع أن بعنيا ال عبر (الأ يساس (حنياحات في أي وقت معين العصها يكون يونوحا الساع المنط ، خلات الثارين و من المعدد مع المعدد و تكون شخصية العلامة التجارية المعدد مان أو عدم الراحة ويكون بعضها الأحر هسب pm. lologe العهر من حاجة لي ريان المان المنازية لذي يمكن أن بساهم في التُوافق مع علامة فدرية من معسن او لانتماء تصبح لحاجة دافعاء أو تحقيرا mettice علم ترتفع أي مستوي كال مي (۲۵) غيرية شاكله شعب را الحاجة need (أو القبادة dme) الحاحة التي نضغط بدرحة كافية لنوجه القبد . ص علماء النَّفس نظريَّات التحفير النشري (لدافعية النشرية)، ولنظريَّين الأكدُ انتِذ ١-فحصية علامة التحرية brand personality و ويد Sigmund Freud ، وأبراهام ماسلو Abraham Maslow - معاسي محتنفة حد كنحيها . يد را الله الالمنالة بدل يمكن لا يساهم في النو في مع علامة تحارية معيمة. motive (drive) (قيادة) يعبر ۱) بردن براه و بامود، و مرح) رد من يسمط مدرحة كافية لتوجيه الشخص ليسعى إلى تحقيقها ٧) ٪ ، حره، و شخعة، و تنجيل، و لحداثة) ويد ص سيحموند فرويد أن النَّاس غير واعين بصورة كبيرة بالنسنة إلى تعو مل لنصبَّة حقيقة تني (position or and in 19 ر سد حجه، ورأي الصرد وهو يمثل العديد من الاعدي عبث أثناء عوم ولانشهى هده الاستوعات. ولا ٤) من الله علم علم ، وحادية الشخصية) حد سحكم لكامل، وتسواجد في الأخيلام، أو في رلات للسال، أو في السَّوك تعصيم. د) حسوله بدني: اعتصد ا سعادي. أو في الاصطراب العقبيّ psychoses في المهابة المدح بصريّة فرويد أن قرارات شراء الفردنتالله شبه الوعي للحفرت (أوللقوف) تي قد لا نسران فهمه كاملاً الدلك فإن مودهم الأعمال كبير السَّن الدِّي يشتري سيارة رياضيَّة (BMW 10X) والمدار والمداري فالداني بماهمات ليعارية مشهورة قبل إلى مصاحبة سمة معينة واحداثك صديكن أر بوضح أنه يحت مساطة الشعور بالرباح لتحلل شعره أوعمي مستوي أعمق لل عد حد العديد ما المالية المراج على في MIV تصاحب "الإثارة excilement"، وصبي الم - او بحداثاً لإنهار حربي بتجاجه ، وعلى مستوى أعمل من ديك يصاء لديكتري لنظر الليما بالله · المناك ، تحدث هذه العلامات التّحاريّة الأفراد المتمتعين مدرعة عنى مصطلح بعث التحفيز (الدافعية) monnation research إلى شعث لكيعي الصعد عمر سه قال مفهد ما در سط بالشخصية - المعهد م الأراتي sellf . oncept للعرد (و ما " كانسه أو عبة المحدأة للمستهلكين ويحمع باحثو الدعبية معومات معمقة من عبات صعيره م عساء كما باصدحل المصهوم الدأتي أن منا بمثلكه الناس بسلموني كشف عر الدافع الأعمق لاحتياراتهم المنج وتتراوح الأساليب ص كمدر حمو . ومصاحد الله المراكة وم تلكه الديث، لقهم سلوك المستهلك بجب أن يعهم المواقد ت رات تعسير كرتون، إلى جعل المستهلكين يصفوا مستحدمي علامة عارية معية. أو يكوم

" وتحيلات خاصة بالعلامات التحاديّة، أو حالات الشراء (بطر تشويل حقيقي (٥٠٠)

رب. عكل النخطيطي لما يسادو عليه المستوول لعلامتين نجاريتين مختلفتين من خليط الكيك. بكل التعمد عيد المدين Prillsbury كأنواع الجدات موتلهات المربول بنعا ومسعوا مشري دو مكان

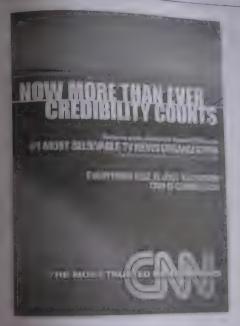
رسم الرام الله على السلامة الشخصية، وينفق أخر على احترام الأخرين؟ إحانة ماسلو يكبر من الوصف المستوية تكون مرتبة في هرميّة كما هو مبيّن في شكل (٥-٥)؛ مع وجود الأكثر ضفظا و على صغطا في القمة. وتشمل الاحتياجات النفسيّة psychological واحتياجات السلامة المناحات الاجتماعية social واحتياجات تحقيق الذات social الماس



لكل (٥-٥) هرميَّة احتياجات ماسلو.

and Personality by Abraham H. Maslow Copyright 1970 by Abraham H. Maslow. مساور: من Addatos Wesley Educational معدت طباعته بتصريح من Copyright 1954, 1987 by Harper & row Publishes. Burbara Mar. Hubbard, "seeking Our Future Potentials," The futurest, May 1998, pp. انظر ايضا . Publishers

يحاول الفرد أن يلبي حاجته الأكثر أهمية أوّلا. وعند تلبية هذه الحاجة، يتوقّف تحفيزة (دافعه) لها، والذر المحالية المحاجة الأكثر أهمية القالية لها. مثال ذلك، لن يهنم النَّاس الموضين لجاعة (حاجة نفسية) ام المعدد في العالم (احتياجات تحقيق الذّات)، ولا بكيف يراهم الاخرون أو بحرموهم (احتياحات م منها أو احترام)، ولا حتى بما إذا كان، ابتنفسوا هواها نظيفا (احتياجات السلامة). لكن كلما غت نلية معنون : ا مهمنيأتي الدود على الحاسعة الأنكث أحسة التكلية ر



لحصِّة الملامة التجاريّة: قبل العلامات التّجاريّة للعروفة معرفة جيدة إلى أن تصاحب بقوّة إحدى صعات معينة: فعني

تستخدم الكثير من الشركات فرقاعن علماء النَّفس، وعلماء الانثر وبولوجي (علم الإنساد)، وعنه، اجتماع أخرين الإجراء البحث الدافعي. وتعقد إحدى الوكالات بصورة روتينية لقاءات شخصة فردامة و فد دمثل الحالمين المناء ضرفي د عبب عمل المستهلكين. و تطلب و كالة أخرى من المستهلكين أن بصعر علام جو حد نه سند، دحيوانات، أو سيوات (مثال ذلك، كادبلاك مقابل شيفورليه) كي يحووا نفوا سد الاحداث عدد للعلامات المعارية المعتلفة كما نطلب وكالة أخرى من المستهلك الدار مسيدي علام ما يعد به تقليدية وطلب الوكالة ، في إحدى الحالات من 50 مندة

السويق الصيعي ١٥٠١)

يجب اللمس، واللحساس: العوامل التعسيم للمستخلصين

ر و و المستخدم المست

صباح الخير، سيداتي وساداتي، لقد مستفد به بوه محت مستهمت بسيط والآل، عبك ريار مر الوساند، والقاء كل الدوائق من الثافذة، ودهونا عرب مصاحم حرة بسيطة أو لا، فكروا في معجد ريار مر كما أو كانت أصدقاء friends لكم. تخيلوا أن تعدور تد بكلام بني عشاؤ كه أصام الثلثار ما لذي عداء الأن، فكروا في الشامو الذي تسعدمو، كمه مو كان جنوات استمراوا، ولا محمد رياد ... حدد و دود سوف و بالسسم بني غير الله المهامي ، دعونا تحسد، وسحد تحيلات أرسموا صورة الإحدى مستخدمات حدد كبت عميدي . هل ترتدي مربو لا، أو لباس نب الريادة ...

تبدو مثل أساليب الإسقاط هذه بلهاء . إلا أن للزيف والمريد من المسوقين يستجدموا مثل هذه انظري يسر والإحساس خدو عبقاً في تصيات المشهلكين، وتطوير اصر سحدت تسويق أفضو - مثان فاقف استحدث تردد للمط Shell محد للحفرات (الدوافع) في محاولة لتكشف من الأسمات خفيفية من وراء هوط المبيعات لعدم الزّمان:

كان مدير إعلان المشأة الشركة شل للتقطء سيكستوس وشلبي Sixtus Oeschle . هي قعة نعب تع عملائسهر هو وفريقه على التوفل يعمق في عسب لمسلهات والأشهر لم يصلوا إلا إلى فرع " عدد د مشطات الذاكرة الميكو حراية (psychographs memor " تدكر هذا " وحرب عملية الأحلام" وقعه التجوير نتيجة وعند إحدى القاطء كنا نعطي الميحوثين معدس نطيس لصلصال وبطلب مهم تشكيل أشكاذ عدام. - سراء الفاعلية تجاه شل.

المنظمة المستراك المستراك المستراك المستراك المسترك ا



حد بحداث (الدواقع): صممت شركة شل طرق تسويق حديدة مبنية على التبصيرات الكنسة من بعث معقرات عن بحدوثات سائقي السيارات والذي بين أن مشاعرهم الحالية تجاه الوقودانيع من تجاربهم السافة في أيام الطعولة دي بحدوثات سائقي السيارات والذي بين أن مشاعرهم الحالية تجاه الوقودانيع من تجاربهم السافة في أيام الطعولة

برمع بعض المسوفين مثل محث الدّوافع هذا على أنه كلام لا معني له . لكن ، مثل شل ودعيلر كريزار ، مخوص الدّوافع هذا على أنه كلام لا معني له . لكن ، مثل شل ودعيلر كريزار ، مخوص اكتر من شركات الآن في المصلى المظلم للازعي المستهلكين " لفيد احديث وروكتر وحاصل Proctier & Gamble . وروكتر وحاصل Coca-Cole . ولا لاحدث الرائد مثل كرافت المتعالم ، ولا كان الاحدث الرائد مثل المرائد المستشاريين شهرة ليس من [شركات الاحدث التقالم مثل مكلسي والمحاف تجاوية مثل الرئيستاب ويحوفري Archetype Discoveres ، وسيكو و PsychoLoga من هذه الأبحاث .

Ruth Shafter, "The Return of the Hidden Persuaders," Salon Media, September 27, America Miller and Dody Tstantar, "Psyching Out Land 1999, accessed online at www.alecticonsumers." Newswest February 27, 1989, pp 46-47, Gerry Khermouch, "Consumers in the Miss Bank"

يه من أيهم سيئائر والرسائل لتسويق دون أن يعرفوها للوة بصا- من حلال بهلا بالله مي س 1949 . 2011 - فقي سنة 1975 ، أعض أحد الساحثين أنه فوجي والعسرات الدول بوركوب 197 الدارس مي کو کو لا Drink Coca Cola على انشاشية في مسرح بيوجرسي Mex لاي ، مران بية ودكر أنه رغم أن المشاهدين ليم يلتركوا نوعي هذه لرسائل. إلأ أنهم النصر ها رة المستهلك مترايدي الاهتمام بإدراك اللأوعي فبحث النس م عسير الع. ب المسابق و المادا Canada أن الممارسة غير قانوبية . ورعم أن المحتب أفرو فيما بعد رم. مركة ، إلا أن الموضوع لم ينتهي فلا وال بعص المستهلكين يشعرون الهد يعاملوا برسان

بعديد من الدّر اسبات التي أحراها علم، النَّفي، وباحشو المستهلك رابطان رسائل أجرب سوك مستهلك ويبدوان إعلان اللأوعي لبس له القوة التي تبدو من موقف لقاد فيسحر معمد بعدال من فكرة تامر الصناعة لحلاع المستهلكين من خلال رصائل عبر مرتبة massible . يقول أحد ر صاعة (يعتقد بعص المشهلكين أنا) سحرة يكتنا أن تحدمهم وكما تعرف حبيعا، فيما سى معظمنا صبعونة في الخنصول على ويادة 24 في المبيعات بمساعدة 50 مبيون دولار في صور لحبس، والمال، والقوَّة، و[الدُّوافع]الأحرى للعواطف الإنسانية منظرَّفة الشَّعور ية [ليا] كمحركين للدمي المتحركة، نشد خيوط لدمي المستهلك المتحركة بقسوة، هي حمل

مد ساس إحراء فياتهم يتعلّموا - يصف التّعلم learning التّغييرات في سنوك الفرد النّحة من ب البعراء مطرو التعلم أن معظم سلوك الفرديتم تعلمه ا ويحدث التعلم من حلال تداخل الفياظ reinforcement, ellipses ellering of Voices of Vision ellipses elli

مِيرِ تَ فِي سَنُوكُ الفُرِدِ النَّاتِجةِ مِنَ التَّجرِبةِ

كور 'غيادة dric منها قويا داخليا يطالب بإنحاذ إحراء وتصبح قيادتها دافعا علمه توحه إلى شيء · · · مال دلك ، قيادة الشخص لتحفيق الفات يكن أن تدهمه إلى النعر في شر ، كامير سندية المستهلك لفكرة شراء الكاميرا مشروطة بالتلميحات المحيطة مها. وتكون *التلميحات مع*د من دفسفة تحدد متى يستحبب العرد، وأين، وكيف مثال دلك، يكن أن يحدد الشحص عدد مر

1 36-26 2001 pp. 92-94. Anson stein Weiner, Recom-posits to Phili Patton, Car Scrook, Fortune M., posits and Design, accessed made at the Corporate Logicia.

الله معد الدرجر، وتناثر كلفية إنحاده لإحراء على إدراكه للموقف فكلنا لتعلم عرب ال المعلق معد المحارج الما المعلق المعلق والشماء واللعس، والتدوق الأسام من بعورات حسد ويصمه ويعشرها بطريقة فردية . ويكون الإدراك perception و حد عدر عدود ويصوه، ويعشوها تكوير صورة دات معنى للعالم

perception & sy

بعديد برايد الديار بعيروب وينضموها ويفسروها لتكوين صورة دات معنى للعالد

وري الديكار بيكري واكاب منعنفية لنفس التنبيبه بسبب ثلاث عمليات إيراكية المسا . حد ي م يند م الاحداري. والاستفاء الاحتباري فيتعرض النَّاس للكثير من المبهاك كل يوم الد ا ما العالم المال يعرضو خولي 500 \$ إعلان في البوم (٢٥) ومن السنجيل نشرد عاجمة مناه عن أنف صبيات ويعني الأشاه الاحتياري selective attention - صيل النَّاس إلى عرسة، الله معمد معمومات لني تعرُّضو أنها - أن على المسوقين أن يعملوا مجدية خاصة لشدَّ انتباه المستهلات وحس مع مدَّي المحصه تعرد لا بأني دائما بالطّريقة المستهدفة. فيستقبل كل قرد المعلومات برره ال عديد مدهد ما حداد و بعث مشويه الاختياري selectre distantion ميل النَّاس لتعسير العوم مصاعب من معمد عاصم به منعمل مشار دلث، ودالم تنق في إحدى الشركات فيمكث أد سرته علامها لأمسا بحوا مشكوك فيها وبعي التشويه الاحتياري أن المسوقين يحب أن يحاولوا أن بمه حراب بأصه بمستمكيل وكلف تؤثر على تفسيراتهم لمعلومات الإعلان، والسيع

سي من حند تدينمسود أيف وتبيرا إلى الاحتماظ بالمعلومات التي تدعم مواقعه مس به السند السند العنب في selective retention من المرجع أن يتذكر الباس القاط عما مرامات من علامات شعريه سافسة وسبب التعرض الاحتياري، والتشوه الاختياري، والاسته الاست يرسمي سدون بايممو بحدية لتوصيل رسائلهم من خلالها إلى المستهلكين وتوصيفه حسد مسدد مدد مدور بشرم الأمور الدرامية والتكرار مي إرسال وسائلهم إلى السوق . مدان معضد مسد في مسيم عن إذا كان مسيحة في إدراك لعروضهم بالمرة ، في معد



الإدراك الاختياري: من المتحيل أن يوجه النّاس انتياههم لآلاف الإعلامات التي يتحرّضوا لها كل يوم. لنن رر الإدراك الاختياري:

الملامات النَّجاريَّة للكاميرا في نافلة الحل، أو يسمع هن سعر بيع خاص، أو ينافش الكاميرات من ر الأصفقاء. وكل هذه عبارة عن تلميحات يكن أن تؤثر على استنجابة response الشُخص الهند ش. كاميرا.

أفرض أن المستهلك يشتري كاميرا رقمية من نوع نيكون Nikon. فإذا كانت الشجرية محربة به يستخدم الكاميرا أكثره وأكثره وصوف تعزّز sreighous استجانته. وبعد ذلك عندما يشتري المستهلك و علم المحافظة من المدينة المعبد عن المدينة المعبد عن المدينة المعبد عن المدينة المعبد عن طريق مصاحبته بقيادة قوية واستخده عن طريق مصاحبته بقيادة قوية واستخده مدينة المدال

المتقدات، والمواقف

مر حلاء عمد، وتعمد بكتسب الناس معتقدات، ومواقف. وهذه تؤثر بدورها على سلوك شريح لك والمعتقد belief فكرة وصعية لدي الفرد عن شيء معين. ويمكن أن تبني المعتقدات على معد حنت أن التي طبقي، ويتكن أن تحمل أو لا تحمل تأثيرا انفعاليا. ويهتم المسوقون بالمعتقدات التي عمد حسر من منحت، وحدمت محددة، لأن هذه المعتقدات تصنع صور المنبع، والعلامة الشجارة شود

معه عدد ... من المستقدات حطأ، وتمع الشراء، سيريد لمسوق السيوار مدول السيوار ال

belief عن شرعه

بنتى يس مواقف حاصة بالدين، والسياسة، والملاس، والموسيقي، والطعام، وكل شي، أحر مد الموسيقي، والطعام، وكل شي، أحر مد الموقف المسلم فقط attitude تقويمات لعرد، ومساعوه، وميوله المسلمة يسببا تعدش، معن، أو دكرة من يده مد الساس في إطار دهبي لحس الأشياء، أو كرهها، وللحركة تخاهها و ميداعها لللك لل مستن مشتري الكاميرا الرقصية بمواقف مثل " شراء الافصل، " و "البديون بتحوا العسل للاست في عالمديد عند، " و "توجد الابتكارية، والتعير عن الدات صعر الأشياء الأكثر أهمية في حية" وإدا لا يد عدن، منتقل الكامرا ليكون مع مواقف المستهلك الحالية.

attitud. . .

ويت بنرد. ومشاعره، وميوله المتسقة بسبًّا تخاه شيء معين، أو فكرة معينة

مي تصميد تعيير المواقف. فتتحدّد مواقف المرد في عط، ويكن له يتعلّب تعيير موقف المرد تماس صعبة في مواقف أحرى كثيرة. لذلك، عادة يحب أن تحاول الشركة توفيق متحنّه مع غوافف المحدد لا من محاولة تغيير المواقف. وبالعلّم، توحد استثناءات، والتي يمكن أن تحقّق فيها التكانيف للحمد محاولة تغيير المواقف عائدات جيدة.

ع من 1994 كان استهلاك الخليب في الحفاص مد20 سنة وكان الأورف الغام أن احليب غير صحي. أو للأطفال فقط و أو أنه حيد مع الكمكات والكبك فقط و لواحهة هذه المكرف ملا برنامج تعيير صنعي أو للأطفال القطال الوطني (Damy Defin بالمسائل الوطني (Damy Defin بالمسائل الوطني (Damy Defin بالمسائل الوطني (Damy Defin بالمسائل الوطني (Panck Ewing) و واني يعين من محط الخليب أي أسنت " و المجلسة المسائل الرسنت " و المسائل على الحليب الهما و لا والتا المحلفاص في الطلب عبد محيد عليه المسائل على الحليب الهما و لا والتا المحلف على المحلف على المحلف في المحلف في المحلف عن حيث المحلف في المحلف على المحلف المحلف في المحلف المحلف المحلف المحلف المحلف المحلف في المحلف في المحلف عن المحلف في المحلف في المحلف في المحلف ال

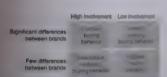
الجنزه الثَّاني فهم موقع السوفيدين

الأسائل الرياضيين من المسائل الرياضيين مثل صاوك ساك جوابر Banks Kemu one Frog and Generals وصياح Miss Hamm والمسائلة وهيوس وصيره وسي عسمراس ومعتمد ومن عدم المسائلة الخطر وميرس وسي من هذه النعمية لذي المراهقين ، ووحت المسائلة الخطر بين من من من من عدد النعمية المحال المسائلة الخطر مورد شوي المصيفة بيم موت حديثا حدث ترويج وحلات ينسم مشاحة طوابها 28 نفر مورد شوي المسائلة عمل المحالة المسائلة المسائ

ويكننا أن نفدر الأن الفويّ الكثيرة التي تعمل على سلوك المستهلك. فينتبج اختيار المستهندر التداخل المعدد للعوامل الثقافيّة، والاجتماعية، والشخصيّة، والنفسيّة.

انواع سلوک شراء الهستهلک TYPES OF BUYING DECISION BEHAVIOUR

يختلف سلوك الشرّاء بشكة لمعجون الأسنان، أو مضرب التّس، أو الكاميرا الرقمية، أو سيارة جديد، سن تشمل الفرارات الأكثر تعقيدا أكثر من مشارك شراه، وأكثر من مشتري متأني. ويبيّن شكل (١-١)لم سلوك شراه المستهلك بناء على درجة شمول المشتري، ودرجة الاختلافات بين العلامات التّجاريّة. (٢١)



شكل (٥-١) الأربعة أنواع لسلوك الشراه.

her Assel, Consumer Behaviour and Marketing Action (Boston: Kent Publishing 1967 by Wadsworth, Inc.

مراح المعالية المع

حلود السراء المرجد Complex Buying Behaviour

سعاد مسلوك شراء مركب complex buying brehavior عندما يكونوا مشمولير غذا

م عند تعبير المواقف، إلا أن حملة شارف الحليب واسع الشهرة لمتبع الحليب الشائل الوطني Pland Mith المصطفد،

ضُراء، وإدراك الاختلافات المعنوية بين العلامات التجارية. ويكن أن يكون المستهلكون مشمولين هُوَة مستولين هُوَة م معن يكون المستج موتفع القمن، والمخاطر، ولا يتكرو شراؤه، ومرتفع النكلعة الدَّاتِيَّة وتقلبديا، على سنبلك أن يتعلم الكلير عن فئة المستج، مثال ذلك، قد لا يعرف مشتري الحاسب الشحصي أي الحواص سنبلك أن يتعلم الكثير من سمات المستج معني حقيقي: "وقيقة بسيوم بسرعة عال3.40 " أو المستوان و لا تحمل الكثير من سمات المستواني "SDRAM"

موف لشر و المركب المصافحة المستخدمة في الشراء، وإفراك الاحتلاف المراب المستلاف المراب المستلاف المراب

سيد مد مشرى حدال عميية بعب ولا نظوير معتقدات عن المشح، وبعد دلك مواقف وو مد حدر مشرى حدال عميية بعب ولا نقوير معتقدات التي لها شمول موقع سؤك مي مدرة من مدرة مدرة من مدرة من مدرة مددرة من مدرة من مدرة مددرة من مدرة من مدرة من مدرة من مدارة من مشرق مناليم عن الاختبار النهائي للعلامة الشعارية .

سلود سراء تعليل التنافر ، Barra Barra مثلود سراء تعليل التنافر ،

حداد سنوك شراه تقليل التنافس dissonance-reducing buying behaviour عدمه يكور سنوك شراه تقليل التنافس المملك، أو عير متكور، أو محفوقا بالمخاطر، لكه يرا حداد سند مد معامدت سحارة مثال الدين يشتروا سحادان مداد سند عد معامدت سحارة مثال المشترين يمكن أن يا مخذوا في الاعد سعد معامدت معامدت سعر معامدت الشيء. وفي هذه الحالة، بعد أذ مداد سعاره سند معامدت كبيرة، يمكن أن يسعى المشترون بعد فقاما الذي يكون متحد حداد ساعد معامدة وتمكن أن يسعى المشترون لمعرفة ما الذي يكون متحد حداد ساعد معامدة وتمكن أن يستحيو للسعرة إليان واحة الشراء في المقام الأول.

dissonance-reducing buying behaviour منوث شراء تفنين التنافر

مناه مستمين في نو فعا نني سم نشمون مرتفع لكن مع قلة من الاحتلافات المركة «

م الشياء معادل من مستهد من معد الشياء postpure nase dissonance عندما يلاحقواعيه معد postpure nase dissonance معدد منسود أريسمع السياء محبية عن علامات تحارية لم يشتروا مه المستعدد الم

Hatatua Buxing Behaviour as Lell Lead . I ad

باود النسر المسلط معوديًا بين العلامات المعادة habitual buxing behaviour عن المعادل ا

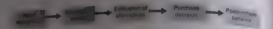
habitual buying behaviour مبوك الشراء طبقا للمادة

من من هذه حالات، لا يمرّ سلوك السنهائل حلال تشبع الاعتفاد-الوقف-السلوك المعدد ولا يمن سبهاكون بصورة مكتبة عن معلومات عن العلامات التحارية، وبغرام اسمت العلامة التحرية، ليريت مورونة عن أي العلامات التحارية التي يشتروها وبندلا من ذلك، فوله يحصوا عن بد من مصورة سبية عند رؤيتها على النشار، أو في قراءتهم المحلات ويشح عن تكوار الإعلان اعتباد عن يحدمة لتحارية المصلان المسلمة التحارية المسلمة التحارية المحدود عبها وبعرا سبهكان موقد قرية تجاه العلامة التحارية، وإلما يحتاروا العلامة التحارية لأنهم معتدود عبها وبعرا معد الموالية التي المحدود عبها وبعرا عدم معالية الملك، تشمل مد المحدود عبها المحدود الملك، تشمل معد الموارية التي يتكونت من التعلم السلمي، والتي يشعه سعوك الشراء، ومركز أن يشعه سعوك الشراء، ومد تكون أن يشعم الموارية التي يتحدد من التعلم السلمي، والتي يشعه سعوك الشراء، ومد تكون أن يشعم أو لا يتبعه تقويم

است المشترين لا يكونوا مرتفعي الالتزاه بأي علامة نحرية، عادة يستحده مسوقو المتحت محمد مسوقو المتحت محمد مشمول مع اختلاف تع طهيقة بن العلامات المحرية المحتفد السعر ترويحت لميعت بتحمر من حدة ستع وبي الإعلان عن المتح منحفض الشمول، يحب أن تركر سحة الإعلان عنى فلة من عد مرتبسية فقط، وتكون الرموز المرتبة، والتخيل مهمة لأنها يكن تذكرتها سهولة، وتصاحب لعلاءة من ربح أن تشمل الحيملات الإعلانية وسائل مرتبعة الكرار، وقصيرة الدوام وعدة لكون مدن يعرب المين نفر بعد المين يعلم المشترون فيها تعرب معين منه مربر المدن على نظرية الشروط الكلاسيكية، والتي يتعلم المشترون فيها تعرب متح معين منه مربر

إسواق المستهلك، وسلوك المشتري المستهلك

يد يعتادة من معجون الأسنان قد تدوك الخاجة، وتذهب مباشرة إلى قرار الشراء، تاركة البعث عن منه والتفوج إلا أثنا تستخدم النموذج المبين في شكل (٥-٧) لأنه يبين كل العوامل التي تغير عدما لاست والتفوج ... بيك موقف شراء جديد، ومعقد.



شكل (٧-٥) عملية قرار الشراء.

Need Recognition الماحة

ين عن المتراء بإدراك الحاجة need recognition - بدرك المشتري مشكلة ، أو حاجة معينة ويمكن أن المسلم عن المسلم عندما تصل إحدى احتياجات الغر دالشخصية - الحوج ، أو العطش ، ومن من يمكن المسلم عندما تصل إحدى احتياجات الغر دالشخصية - الحوج ، أو العطش المسلم عن المسلم عن مسلم عن من دلك ، يمكن أن يجعلك الإعلان ، أو المتاقشة مع صديق تفكر في شراء سيارة حليدة . وعند هده فرض ين يبحث المسوق المستهلكين ليجد أنواع الاحتياجات ، أو المشاكل التي تظهر ، وما الذي مصديق ، وكف قادت المستهلك إلى هذا المتبع المعين .

need recognition نرك الحاجة

رَحَهُ الْوَلَى مِن عَمَلِيةً قَرَارَ المُشْتَرِي، والتي يدرك المستهلك فيها مشكلة، أو حاجة معينة.

الندعن معلومات Information Search

بكر أو بعث المستهلك المهتم، أو لا يبحث، عن مزيد من العلومات. فإذا كانت قيادة المستهلك قوية، ولا أو المستهلك. وإذا لم يكل هذا هو الحال، يكل أن يستريه المستهلك. وإذا لم يكل هذا هو الحال، يكل أن يستريه المستهلك. وإذا لم يكل هذا هو الحال، يكل أن يسمو المستهلك الحاجة في الذّاكرة، أو يجري بحثا عن معلومات معلومات الخبر على الأقل إلى محدودة مثال ذلك، بمجرد أن تحدّ أنك في حاجة إلى سيارة، فقد توجه انتباها أكبر على الأقل إلى المستوات، ومحادثات السيارات، أو قد ندحث مشاط عن المساوات، والسيارات، أو قد ندحث مشاط عن المستوات، وتتعمل معلومات بطرق أخرى. وتعتمد كعبة البحث التي تعمله المورد من المعلومات، والفيصة التي قدا بها، وسهولة الحصول على المورد من المعلومات، والفيصة التي ضعفه على المورد من المعلومات، والفيصة التي تصار علم من المعلومات الإضافية ، والرضافية ، والرضافية ، عصار علم من المعلومات الإضافية ، والرضافية ، علم المعلومات الإضافية ، والرضافية ، على المعلومات الإضافية ، والرضافية ، علم المعلومات الإضافية ، والرضافية ، على المورد من المعلومات الإضافية ، والرضافية ، عصار علم معلومات الإضافية ، والرضافية المعلومات المعلومات الإضافية ، والرضافية المعلومات المعلومات المعلومات المعلومات التي معلومات التي معلومات التي معلومات المعلومات المعلومات

warrets Seeking Baying Behas and good of the limit and make the limit and make the limit and the li

سلوك السواء الساعل الشواء الساعي للشوع variety-seeking husing behaviour و الساعي للشوع الساعي للشوع بين العلامات الشعبة المنافرة معنوب بين العلامات الشعبة المنافرة منافرة معنوب العلامات الشعبة المنافرة منافرة معنوب عدد المنافرة المنافرة

معرك الشر الشاعي للتنوع behaviour و الشاعي المتناوع المتارع الشاعي المتناوع المتناو

رات سر المدين في الما في المن شار شامول متحفض للمستهلك لكن مع الختلافات مدركة من الما المدينة المدينة

> عملية قرار المشتريي THE BUYER DECISION PROCESS

. نا به الدالمد على مؤثرات عن مؤثر على المشترين، مصبح مستعدين الالقاء بطرة على كبد لحد ساحات داد ال المثر ، البحد شحل (۵-۱۱) عملية قرار المشتري تتكون من محمس مراهل الداد عد ال

من من شد و تبعيل وقت طويل و تستمر طويلا بعده و بمجتاح المسوقون أن يرقد عمر - المن المنافق الله و المنظم المنافق المنا

مستعدد و مساور معسر مراحل کلهامع کل شراه ککل می است. مدر معدد و عصر دره لوحق او یعکسوها و مالت و قالت شده ماست.

خره الثَّابي عهم مونع السِّرَ

البحث عن معلومات information search من معلومات عن المزيد من المعلومات ، أو يحل أر مدم مسهد . أو يمكن أر يتكن أر يتند في البحث عن معلومات .



بخر برا بدار برا مرام برام برام المساد و الإعلان من فلاحق الألبان الأمويكيين Arakan Dramy Farmers عند برام بدار صدال (سار ساد معدم درية

، مكر أربحص مسهلكون على معمومات من أحد المصادر العديدة. وتشمل هذه المصادر العديدة. حصب من من مدنك و الأصدق، والحيران، والأقارب)، والمصادر التجارية المناهمة

المساس و فراد اسبعات، والشحر، والتعلق، والعروض)، و تعدد عدى المساسطين والعروض ، و تعدد عدى المساسطين المساسطين و المساد الشير المساسطين الشاسطين الشاسطين المساسطين المساطين المساطي

من حصور عنى المريد من المعلومات، يرداد إلمام السنهيث، ومعرفته بعدد من لعلايت التحديث من حد يكن أن تساعد المعلومات في استبعاد علامات تجارية معينة الصناء فيحب أن تصف الشرقة من حديث في خفق العملاء المحتملين ملمين بعلامتها التُحديثة، وعارفين تهنا كف يحب أن تعرف من درن المنتهيث، وأهمية كل مصدر.

Evaluation of Alternatives يعونم التحاثل

ي بيد بستحده المستهلكون المعلومات في الوصول إلى محموعة من جيارات تعلامة تُقوريَّة بيد بعد بحدير المستهلك من العلامات التحريّة الديلة؟ يحت المسوق أن يعرف عن تقويم البديل معادت و المعلومات على عمل على يجري المستهلك تقويم المعلومات كي يصل إلى احديث تعلامة بدر بدر عدد عمل عدة عمليات تقويم .

alternative evaluation نفرج السبيل

ر صدي حملية قرار المشتري يستخدم فيها المستهلك المعلومات في تقوير العلامات التُحريَّة البدية في حد ما حتير

عس مستهلك إلى مواقف نجاه العلامات التحارية المحتلفة من خلال بعص حراءات ننقرير ومدت كبت يعمل المستهلك العروي، وموقف الشراء على المستهلك العروي، وموقف الشراء على المستهلك العروي، وموقف الشراء على المستهلك ومي أوقت حرى، محد لهى بعص خلالات، يستخدم المستهلكون حسانات دفيقة، وتعكير مطفي وهي أوقت حرى، مديس سنهلكي الفليل من التقوير، أو لا يعملوا تقويًا بالمرة وبدلا من دلك، ولهم يشترو بالدوع، محد على تعديد وهي حيال حرى المستهدد على تعديد وهي حيال حرى المداورة المستهدد وفي حيال حرى المداورة على تعديدة الشراء بالعستهدد وفي حيال حرى المداورة على تعديدة الشراء

و موسده ما او ادله المستهامين او الواد المستفاد موسد و أفرض أنك مهتم أساس في أربع ترض من قرأت اختياراتك للسيارة إلى ثلاث علامات تحارية . وأفرض أنك مهتم أساس في أربع " المراح مشكل و واقتصاد التشميل ، والصمال، والسعر وفي هذا الوقت ، قد نكو ، كونت معتمد ا راد الله الله المستقدة المستقدة المستقد المستقد الله المستقد الله المستقد الله المستقد الله المستقد الله المستقد المستقدة المستق

postpurchase behavior of the

والم يدون عملية قبر إلى مشتري لني يتحد قبيها المستهلكون إحداء بعدالشراء بناه على رصائهم، أو عدم

أربي التنافر الإدراكي cognitive dissonance على الشنريات الرئيسية تقريبا ، أو عدم إحدً الما المن بعد الشراء و بدعد لشراء ، يكون السنهيكون ، اصبي تدام لعلامة التحرية معندة ، يكان المعد من عيب عيوب العلامات التحرية التي له يشتروها الأأن تل شر ويشعل تسويه ويشعر المنافرة ، ومن حسرته في العالمة الشجارية المعتارة ، ومن حسرته في الدائل ، يشعر المستهلكون معصرات في على الأفل تعد الشراء لكل

تسار الإدراكي cognitive dissonance

المراحه بشناي التي يتسبب فيها حلاف ما بعد لبيع

مد تكون من المهمة إرضاء العميل؟ يمثل رضاء العميل مفتاح بناء الفلاقات الربحة مع المنتهكان -خدم من استهكان وتنميشهم ، وحتي قيمة العميل مدى اخياة العميل المدى الروسون شراء سع ، يتكو بيحابية عن المنت مع الأجرين ، ويوجهوا اشاها أقل للعلامات التحال أو الإعلامات التحال المدالة الماء المحدث حديدة من المثل كان ويدهب الكثير من حسوفين العد من محقيق السامات فعد المعملاء الماء المعالم المعالم المعمل (الفقر السويق حقيقي (١٠-١١٢) المنظم المنظم

و مد و مساور و مستهدي عاملات بتجاريه و ويكور مفاصد الشّواء و وصفة عامة و ستور و را شواه purchase decision ستهدي شواء العامة النّحارية الآليش تفصيلاً الآل هف عرب المدار و عدال المستواد و الدارات الديشواء العام الآول هو مواقف الآخرين الانساء الديار عدد الادار بهدارات الكالحال الشنوي السيارة الآفل سعواء فتقل فوص شواد

purchase feerson . 🚉 🌛

and the second of the second of

حد العديد الذي للم من ما تشك فيها شاكمة ما المتعلم ال

ود عد السراء

تحرس اددال النمية على العمل، للتعاط على عودتهم صرة أحرس



عد الدين و المع حربه ماكنه لايتر رضاء لني شهدها العالم حي الألا

. خاص بها، مدالدابة حدَّدت لكاس، اعمل ثو ة في تحديثه للب التامه

تمتلك كرس و والتي دفعت ١٦٨ دولارا في إصلاحها لذي أحد مجلاله العدُّفات ر ت لکرس من قبل دو داري مشکنه و حدق و آنها مست و من دقیمي (صلام س عب صدية - كما في لاستلام والفيادة - والفيادة ، والفيادة الله لاتعلق أنها ستعم

، مَن لَكُرِسَ دَائِمًا فِي الْفُمَةُ لِمِسْ فَقَطْ فِي تُفْشِرِاتُ حَوْدَةً حَيْ دَيْ رَوْرِ D Poatr أَ، وَرَ وأسن فقط في الولايات التُّحدة. وإنَّما بصافي حميع الحاء العالما فلي سنة 004 يل. وفي لسنة ناصية. كانت لكوس ولأوبع سوات مشائلة النب : عجمه إقد

lly * Automative News March 22 2334 . Top Laster Mazque The Detreat Ven James Ar Lean معه من أن و حدمة ، و وكرة بدركها معها العملاء المعتمد و ماله حديد ، قد يكر أو تداحد مع المستهلكون عن المستهلك المرد حلالها مدمع و المستهلك المرد مستعلما معتدائمية (١٣٠٠).

**Bew Product معتدائمية معالى المعلاء المحتملين بالله حديد عن ألفرد حلالها مد معرفته الأولى بالإشكار وحتى تسبه له

يرافل عجليه النمنعي Stages in the Adoption Process أسيبان وخلال حمس مواجل في عملية نشي المتع الحديد.

- . "anarenes من يصبح المستهدك ملم بالمتح الحديد، لكن ليست لديه معمومات عم
 - . رهمه م micres . يسعى المستهلك للحصول على معلومات عن المنح الحديد.
 - · منوير evaluation. يدرس المستهلك إذا كانت تحرية المتبع الجديد لها معي
- · محدية mal. يحوب المستهلك المتع الجديد على مقياس صعير لتحسير تقديره لقيمته
- · سي adoptom . يقرر المستهلك أن يستحدم المتج الخديد استحداما كاملا . ومنظما

بسرح هذ المعودج أن مسوق المنتج الحديد يحب أن يمكر في كيف يساعد المستهلكين في احركة high density televisions مرحل في احركة المستون المنتجدة المنتحددة المنتجدة المنتجدة المنتجدة المنتجدة المنتجدة المنتجدة المنتحدد المنتجدة المنتجدة

Made Beater Business Asia vid. 2 2 5 Text. on a small LD Process and New year East Deale Proceedings of Control Process Peak Vid. 4 A New York Cetta Street A New York A New York

Awards Lexus press release Mar 13 26.4

ي حد يعسر عمر مراسي عمور في محتلفة العددة تنفل كلمة اللهم السبئة السرع كير العذار السبال المراسط كير العذار السبال المراسط كالمراسط كلير المراسط المر

ر ما بالم يكي بيان مديد يشرك المعيل عير الراضي؟ على الأقل، تقدم معظم الشركان و و ما معد ما و و ما يتعدم مع شكوى و الاستعمارات مثال دلك، حلال أحر عديد. و ما يسم حد مسعد حرد 1910 وهو 1980-4 (1890-4) كثر من ؟ مليون مكالمة و ويتعامل مديد و المساعد عدم عدم المعامل مديد و المعدم خدمة وي عدم المعامل معامل المعامل معامل المعامل معامل المعامل معامل المعامل معامل المعامل معامل عدم المعامل على جرير طلبهم فيما بعد حدد على جديد حدد على جديد وطلبهم فيما بعد

من سدد منسرى مشمر بينصع لمسوقون أن بحدوا طرفا لمساعدة المستهلكير في حدد مدرست و مسري منسري منسود المستهدد المستهدد المستوال المس

عملية قرار المشتري للمنتجات الجديدة BUYER DECISION PROCESS FOR NFW PRODUCTS

مراه بي الداخلات المساود في معاوية تحقيق حاجة لهم اليمكن أن يمر المشترون خلال هذه والله. والمساود والمحرر والمعاصر عصر هذه مراحل البصال ويعتمد الكثير على طبيعة المشتري (المساود المساود الله المساود الله المساود ا

منه بدران من حديد ومنسرون شراء المنحات الحديدة. يكون المنتج الجليد "

الإحمال العردية في الإستارية Individual Differences in Innovativeness الانسلامات المعروبة المن المنطقة المن بحسف الدس مشداعي واستهلات و تشدر المكرين ويشر أفراد أحرون المتنجات الجديدة بعد ذلك مكثير . وعكن تصنيفي و الاستهلاث و سين معري (٥-٨) صعد الله والسطيء، بتين عدد مشز إيد من الناس المشع العربير. و ندت نسر سنة مي شكل (٥-٨) بر فشات سمل مساحم المعادد ويصر عدد شمال معادد وبقل معددات مع نفاه قلة من غير التبنين . ويعرف المبتكرون بالهم أول ؟». و يشو عدد مسل عمله و الله المرابع المرابع المرابع من المحرافين معياريين عن متوسط وقت التبيي). ويتم شهرير الدير بتسو الفكرة حديدة (هؤلاء الألعد من الحرافين معياريين عن متوسط وقت التبيي). ويتم ریر ساید. شور کرو ۱۹۶۶، نالین (بن حراف معباری واحد، وانحرافین معیاریین)، و هکتبا



شكر (٥-٨) بصيف لنس على أساس الوقت النسبي لتبني الابتكارات.

يد الله Pree Press, a Division of Simon Schuster, from Diffusion of Innovations مناف المقاريع من المامية الما Fifth Edition, by Everett M. Rogers, Capit and a to be the Pres.

محمس محموعات سني قيم مختلفة فيكون المبتكرون innovators مغامرين - فيجربواالأنك حديده سرحة محاصرة معينة ويوحه الاحشرام المشبئين المبكرين carty adopters - فيهم قادة الرأي ال محتمدتهم. وينسَوا الأفكار الجديدة مبكّرا، لكن بعناية. وتكون الغالبيّة المبكرة early majority منوره رص أنهم ماد الما يكولوا فادن فرتهم بشوا الأفكار الجديدة قبل الشّخص المتوصّط. وتكون الغالبية الدُّخرا و المراه و المنكك - فينم الإنكار بعد تحرية عالية النّاس له. أخيرا، يكون للتأخرون المجهل الرحم

نفسان فها متشككون في التَّعيرات، ويتبرّوا الإبتكار عندما يصبح شبئا من التَّقاليد بنفسه فقظ ويفترح نصبف هدالمص أن الشركة المتكرة يجب أن تبحث خواص المبتكرين، والتبنين المكرين ، حد أن حد حدد النَّسوين تجاهم وبصفة عامة ، يميل المبتكرون إلى أن يكونوا أصغر سنا، والعد عسم . . صر دم اسب عن النسب المتأخرين، وغير المتينين. كما أنهم مستقبلون أكثر للانب، مم عديد ، معمد الله عن قيمهم وحكمهم الخاص، ويرحبوا أكثر بأخذ المخاطر . وهم أقل ولا التعلام أحد ما و الله و حمد الاستفادة من الترويجات الخاصة مثل الحصومات، والكوبونات، والعبات

policence of Product Characteristics on Rate of Adoption معدل التنثين policence of Product Characteristics on Rate of Adoption

يد والعلاق المستحدث على معدل تسبه فنقبل عص المتحدث علاد اللم تغريد الماس سبع المستحدث علاد اللم تغريد الماس سبع المستحد يمرق بعصها الأحروق طويلاكي يكسب القول (HDTV) وتوجد جمعن حدص مهمه ر المستقبل المستقبل على معدل تسي الإشكار . على سبيل المثال، ليأحد خو ص HDIV بالسنة في معد

- و من المنافع relative advantage الدرجة التي يعدو بها الإنتكار متعوفا عبي المتحاث الدجد وز حدث نسي سرعة لـ HDTV .
- . .. وغية .campaubilit . الدّرجة التي يتّعق بها الإنتكار مع قيم المستهلكين المضملين، وتحاربهم ... ن HDIV، على سبيل الثنال، بصورة كميرة مع أعاضًا خينة التوجودة في مارب عضفة يت. والطُّقة المتوسَّطة إلاَّ أنه ليس متوافقًا جدًّا مع نظم السرمحة. والإدعة النَّاحة حالب
- . معدد complexits . الدَّرجة التي يكون الإنتكار صعب به في فهمه، واستحدامه ليس HDTV معند حدًا، ويمجرد أن تتاج المرمحة، وتقل الأسعار سيستغرق وقتا أقل في اختراقه المارك في و إبات المُتَحدة ممّا تستغرقه الابتكارات المعقدة.
- فدينة لتُحريّة divisibility الدّرجة التي يمكن تجرية الإنتكار بها على أساس ضيق فلارات HDD مرتمع التُكلفة حدًا. وسوف يرداد معدل تنتية بالدرجة التي يُمكن أن يؤخره النَّس به مع
- · عدية المتوصيل communicability. اللوحة التي يحكو ملاحقة شائع استحدام الإنكاريم. أو وصفها للأحرين. ونسبب ميل HDTV نفسه إلى التوضيح. والوصف، فسوف ينشر بصورة أسرع عبر المستهلكين

ونؤثر حواص أحرى على معدل التنني مثل النكالف الاندائية، والمنتمرة، ولمحاطرة وعده تذكده ماعية وعلى مسوق المنج الحديد أن يبحث كل هذه العوامل عند تقوير لمنح حديد.

ي به معند المستلاقات عمر الأسواق الدولية كثر دفق ويكل أن نسخ من الاحتلاقات الطبعة مي يكون الرحيد من الاحتلاقات الطبعة مي يدور ويستون مثال دلك، تنتج ويستون المستلاقات على المدور المستلوب المستلوب المستلاق الموطني، حسن الرحد محرج يدون عرف خدمات ونستج الاحتلاقات الأحرى من بعدت المحتلفة عمى لبادر، عن يحتمر التواضع، والاحترام فصائل كبيرة، نفتر صرق مبعات بداي هجومية ويمكن أن يدون فيهم مثل هذه الاختلاقات في العددات، والسلوكات من دونة لأحرى في كاراة المنحات المدينة المدينة

ين ريحدد مسوقون الدارجة التي سيكلموا بها متحاتهم، وبرامج تسويفها تسبة حياسات يدري مقاصيم في الاسوق المحتلفة فمن حدى الوحي، يريدوا تعبد عروصها تسبيط يدري واستعاده من ميزة اقتصاديات المحجد ومن اللحبة الاحرى، يتح عن تكيف جهاد الشويق رائي ، منتحات، وبرامج تلي احتياحات المستهلكين المحبين بصورة قصل والتع تسؤل حاص لكت و سيده المربع التسويفي عبر الاسواق الدولة جد لاحبوي في السوات لاحيرة

سفراض المعاهبيم

بالدين و السينهان الأمريكي من أكثر من 29 مليون بسمة يستنهلكو العديد من لوليود ت الدول تا من المع و و هذا المراسية و لم يجديه كثر الأسواق لاستهلاكية حديثه في العالم ويتكون سوق لاسهلات لعالمي من أكد من الاستان الميان على مستهلكون خول لعالم شدة في العلم، و بشكو، ومستوى للعبيد، وبدالات وبعد فهم المدار الديار الامتلاكات على سنوك التشري يستنهك anamer buser behavior الحد كمر التحديث مي وجهها

١) تعريف صوق المستهلك، ويتاء غوذج بسيط لسلوك المشتري المستهلك.

الم ساوي المستهلان ويناه الموقع بسيد مراس المريشيون و يعصو على سنه و حداث المستهدات ا



عمدة النبي بشجع هد الإعلال على التُحرية عن طريق تقديمه كوبونا.

سنود المستفلك عبر الحدود الدولية Consumer Behaviour Across International Borders

يكرد فهد صوك المستهلك صعبا بدرحة كافية للشركات التي تسوق داخل حدود دولة واحدة. أن بست دت انتي نعمل في العديد من الدول فيمكن أن يكون فهم احتياجات المستهلكين، وخدمتها بسب من المكر أن يكون فهم احتياجات المستملكين، وخدمتها بسب من من المكر في الدول المختلفة بعض الأسباء المستركة، إلاأن قبمه وسند خداتهم عادة ما تختلف بشدة. ويجب أن يفهم المسوقون الدوليول من لاحدود، ويصده، متحاتهم، ووامع تسويقهم طفالها.

في على الحسان تكون الاحتلاقات واضحة مثال ذلك، في الولايات المتحدة حيث بأكر معه شار صاد عباد مانتظام في طعام الإنظار، تركز كيلوح Kellogs تسويقها على متابعة المستهلكير جناد المعامدة على متابعة المستهلكير جناد المعامدة على مقابعة المستهلكير جناد المعامدة المستهلكير عبد المعامدة المع

عديد 'ربعة عو مو رئيسية نؤثر على سلوك المشتري المستهلك de game es ju maner la cerce a ringue y an arres من من المنطقة المنطقة ورعم أن يكثير من هذه المعوس لا يمكن أن يؤثر المسوق عنها. يؤا معد و مديد مند و عهدن و نشكن منعات، والأعداد ب حديد احساحات المستهلال بدر و مديد احساحات المستهلال بدر ر و در در در در داست اکث رعب داشیس، وسوکه ونشیل اغیری در الله المراجع ا ر این این در این مادن ا ویده و ساط حسا عشرهٔ ۱ و عکل آن تنتی علی آن شود. این باز این این در این مادن ۱ ویده و ساط حسا عشرهٔ ۱ و عکل آن تنتی علی آن شود. ر در و الساس م التادات والقاول عرفية محتلة تفصيلات منع و وعلامة في ال المال المال المال الماكروا من تسويقهم على احتماحات حاصة لمحموعات معا ما يا ما واحد ما من سول مشرى بصا فلولز لجموعات، المرحمة grayn و به و در در در مستعد ب الاحتمامية والشجمعات المهشة - بقوة على احتسارات المد

له الراب المدالية . والاحدارو : حياله، ووصفته، وصروفه الاقتصادية، وممط حياته، وشب مين به ما دوري على قر رات شوائه كما نكون أنماظ حياة reco سعد رو بعد ، بذي عدد - مؤثرا مهدعتى قوادات الشراء الحيراء يتأثر صلوك المشترى سيد . بدياء مساء المال المال إنسية - شعفير (أو الدافعية)، والإدراك، والتعلم، وبعيد لدالت الداما الداها الدام مناه المحتد المهدكات يعمل الصندوق الأسود للمثنوي

دكر، وقهم لأنوع الرئيسية لسلوك قرار الشَّراه، ومراحل عملية قرار المشترى

- . بحسب سويا شر مندة عد أوع ستحات، وقرارات الشواء المختلفة عيسلك المتهلكون سويان . ١٠١٠ من ما يلايو مرتفعي الشَّمول في الشُّواه، ويقوكوا احتلافات مدر. me - step the of the dissonance reducing behave I I'm my a you is in a مع . و در المعيد من علام ب المحد بة ا ويحدث مناوك الشراء طبقا المعدد الاستان محلف وو حناد ل معوية مبركة بن العلامات التحارية و يدخل المستهلكون في سدلات

شد . مر شد ي حلال عملية قوار مكونة من إدراك الحدجة need recognition ، والمحذم se say decision of the first on of alternatives of all some in the second المنشري في كل مرحه ١٠٠٠ منام ك المششري في كل مرحه ١٠٠٠ منام معالا و ن حامد need recount بدرك المستهلك المشكلة ، أو الحاحة التي يكر مصح و معدد الداخ معدد الداخ من معلومات وستقل م معلومات وستقل م معد الله ومع معصوبه على معلومات، يستمر المستهلك في تعدم المها معلومات في عمويم العالامات الشحارية الموجودة في معجو

ن و الله ما parchan scom و بشتري استح بالفعل وفي - عنه من . partpuechan behaver . in

وصف عملية ثبني المنتجات الجديدة، ونشرها.

وصف همانيا الله يمان عمله نعي مسح من حميل مراحل الإشهاء والاهتمام، والنقام، والتدية . منتبي عن الديما in the start of the start of the same to the start of the same يب بالعامل المستهدات المستهلك المنتج في موجعة التجوية الذاء على مقياس صعير تحسين تقدره عيما. ويبد - بعد دلك، يحرب المستهلك المنتج في موجعة التجوية الذاء على مقياس صعير تحسين تقدره عيما ويد المنابع ، فوية يدخل مرحنة النسي adoption محلفا استحدم نسخ عمورة كملة ، ومنظمة اس سمهمات بالمنابع ، فوية يدخل مرحنة النسي adoption محلفا استحدم نسخ عمورة كملة ، ومنظمة ر سهاند. ورسمه إلى المشار المشحات لحديدة، مشحب المشهلكون له تمثلاً - محتمد، ومتدر من

المسينة على المستوي المستول المستولكون التكاريين أو مشيل مسكور، أو عليه صكوة أو عاليه ي من خوب بوجب المستكرون inner alors بالمحاطرة في تحرية المتع الحديد، ويضا منسون ين ان - عادة بكوموا من رو د الرآني - الأفكار الحديدة لكن بعدية . وغير العديم شكر مايان علم رية الموسودية المدروسة تحرية الأفكار الخليفة، ويعموا هما قبل المجملة لفردالتوسف، وخرير ين ساحرة late majoris الإنتكار بعد أن نساء عالمية الناس و سما يتن أشاح ول Lagards والك من المقاليد في حد داته فقط و يحاول المتحون أن يحصروا متحانهم حديدة بي شده مسين الكرين مسيس . حاصة هؤلاء الديس يكوس قادة لمرأى

المصطلحات الرئيسية

adoption proces alternative evaluation

habitual buying behavior islam in . information search عن معبومات

Hifestyle a - ba محمر (أو قيادة) (motive (or drive بدراك الحاحة need recognition متح حدید new product قائد الرّأي opinion leader

سلوك ما بعد الشراء se behavior قرار الشراء purchase decision al classes فيعامن الاحتماعية elasses ثقافة فرعية subculture

منافسه المفاهيم

ومن حسمات العامة الثالية التي تؤثر على سلوك المستهلك يؤثر أكثر على شراء قوس طلعه لاحتماعية. أو العمر ومرحلة دورة الحياة. أو المنتفدات والموقف

الجزء الثَّاني: فهم موقع السَّم في

مد و سن حد احد وعد احد الله النشارات إي أد أي (VALUE and Lafestyles (VALUE) و will not a standard of the stan

ي حضير محن يست باي Best Buy ، أفرض أنك سمعت التعليق الذي حدث في محاوثة بين أثير مراد معد سعو " عند أن مدير المسدت بعرف بالعمل منحا، والسّوق، وقد اعتقدت هذا السنوات" " هر مرار سعد عن عنده ، أو موقف؟ ولك ؟

 دا بيوردند ارئيس تنسويل لدخر نمرنة محلي عن الكمكات المحلاة بالدّمي، "تنحن تعتقد أن عملال م سوئيد نير ، مرتمة الشّعود" هل توافق على ذلك؟ لماذا، أو ليم لا؟

ور را وساهي معديه قرار نستهمك التي يكن أن يستحدمها أحد الأقراد في شراء حامب وفتري حديد مراج ۱۵ مع شراء ربده فود سود بي سعد الكريمة من وال مارت

. دش بي محموعة صعبرة السوال القالي من سيكون والد الرآي الأفضل لحدمة عليوية مرتفعة النّفية. تستود. أو بين جنس؟ وعد التواصك

بطبو المعاهيم

ب رئيس منسوين لشركة بطم رامح صغيرة طورت نظم يرامج حديدة لتم البريد الغزير. وأن مكير محديدة لتم البريد الغزير. وأن مكير معنية وحديد المترافق الشار الابتكارات أو هيمة ومستخدام إطار الششار الابتكارات أو هيمة ومستخدما الماركين مدعدت في مجموعة عدد المستخدمات في مجموعة عدد هدا:

مد له قد معس الموج الناش بأنه الكيف يجري المستهلك تشغيلا للمعلومات كي يصل إلى احتيار معلامة مدينة الثلاث معلامة محرية القالم المعلومات كي يصل إلى احتيار المعلومة المحرية القالم معلوم معلوم معلوم معلوم المعلوم المع

Attributes	Importance Weight	New Car Alternatives		
		Brand A	Brand 8	Brand 3
Styling	0.5	3	*	
Operating Economy	0 2	6	5	-
Watranty	0.1	5	1	3
Price	0.2	8	`	2

ماه، النعبية

يصد على المستونة (تقية الدولوجة الإحصائة) من تواجدو 110 فأحد الله على لندعت شعصر أمن عند المستون على عند المستون المن عند المستون المن عند المستون ال

ر حميل لذلات عكل أن تساعد فيها النّفية البوطوية في موضوع، أو مشكلة في حمعتك، أو فقتك كيف ليس ل يساعدك هذه النّفية كطالب، أو كشخص؟

ر المديد كان كان تساعد هذه النُّقية المسوقين في فهم شراء المستهلك، أو معميت قراره بصورة أنصل؟ شرح

الزجير على الأحلاق

و المستقد المستقد معدولة من الأعصاء الدين يدفعون لا يعرفو أنهو وقعوا عن أتفاقلة عصولة سبية بن Bed المستقد الم

حمل تفويما لعمليَّة شراء المستهلك للمشع Red Zone كيف تؤثر عارسات الشريع لعمليَّة حاليًّا على عملية

هر برويح Red Zone الحالي قانوسي؟ وهل هو أحلاقي؟ وهن هو ممارية أعصا حيدة؟

 رنعل ولساوس

أسواق الأعمال، وسلوك مشتري الأعمال BUSINESS MARKETS AND BUSINESS BUYER BEHAVIOR

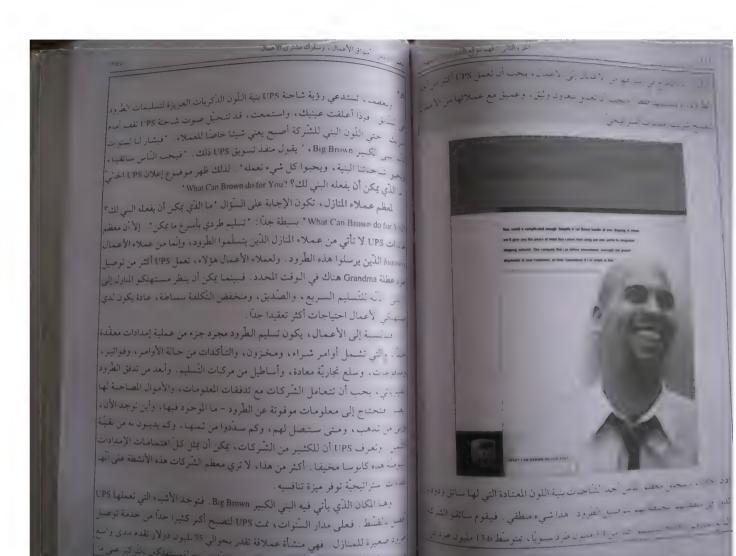
يدر سن هدا النصل. يجب أن تكون قادرا على

- . . . يعريف سوق الأعمال، وتوصيح كيف تحتلف أسواق الأعمال عر أسواق لمنهلكين
 - ٠ حديد العوامل الرئيسية التي نؤثر على سنوك مشنري العمار
 - ١ ددر، وتعريف الخطوات في عملية قرار شراء الأعمال
- مداريه لأصوق المؤسسانية، والحكوميّة، وشرح كيف پنجدهشترو لمؤسسات، والحكومة
 د التا شد تهم

استعراض المفاهيم

وسد. في الفصل السابق، سلوك مشتري المستهلك الهائي Imal consumer والعوامل المن برتر عليمه . ويضعل نفس الشيء في هذا الفيصل مع مستهلكي الأعسال المستخدمية المناسبة - هؤلاء الذّين يشتروا سلعاً ، وحدمت الاستخدامية في إنت منحاتهم، ومسهم احاصةً بهم ، أو الإعادة بيعها الأخرين .

وأسده. دعنا تلقي نظرة على خدمة الطرود الموحدة L mical Parcel Service (LPS) . قد تعرف LPS كشركة صغيرة لتسليم الطرود فريبة من مسكنك. الأآب تحولت إلى أن عالمية العرب لا تأتي من مستهلكي المنازل مثلك، ومثني، وإنما من مستهنكي الأعمار busmes



رضون. كما اشترت UPS بنكا لدعم عمليات OPS Capital. التصوى أعمق، يمكن أن تقدم UPS التصبحة، والموارد التقيبة اللاّرمة لمساعدة

وعي مستوى الكرار، والصغار في تحسين عمليات إمداداتهم. فتقدم استشرات بو مي اساعدة الكرمة لمساعدة الكرمة والصغار في تحسين عمليات إمداداتهم. فتقدم استشرات بو مي اساعد على المعالم النصائح للشركات عن إعادة تصميم نظم إمداداتها لنصط فنسه بصورة من من سنر البجيات الأعمال. وتساعد حلول يو بي اس لسلسلة العرض وPS Supply العملاء في تزامن تدفق السلع، والأموال، والمعلومات لأعنى، وأسعل من عرصهم. وتوفر تغنيات إمدادات يو مي اس EUPS Logistics Technologies على مستوى الشواع، بالمحسين كفاءة توزيع العملاء، بما في ذلك أمثلية المسار على مستوى الشواع، يعبد سطق، وتنفيذ التسليم المتحرك، والتشهيل اللاسلكي في الوقت الحقيقي،

ربين. ما الذي يمكن أن يعمله البني لك؟ بتحوّل كل شيء إلى أن الإحامة تعتمد على المراب المحددة لهم المحدد المحددة المحددة لهم المحددة ال

وسسة إلى UPS، يعني هذا أن العاملين في جميع أنحاء العالم يجب أن بعملوا أكثر السبه الطرود من النقطة A إلى النقطة B لعملاء أعمالهم فقط. فيجب أن بشعروا عن سعد حدد ويعملوا يدا بيد مع عملائهم للمساعدة في حل مشاكل إمداداتهم للمقدة. (١٠) المدرد تقديم خدمات الشحن، يجب أن يكونوا شركاء إمدادات استراتيجين.

مد الأند المداول المحلي التسويل كان أنها تعمل مع الإمدادات ايضاء معلى وعرار المدادات ايضاء معلى وعرار والمدادات لاي حجم أعمال. فيعمل فيه اللاسلام المدادات لاي حجم أعمال. فيعمل فيه اللاسلام المدادات لاي حجم أعمال. فيعمل فيه اللاسلام المدادات لاي حجم أعمال. وحرارات ودر عرار إلى المدادات لاي المدادات لاي المدادات ودر عرار إلى المدادات ودر عرار المدادات ودر عرار المدادات والمدادات والمد

عدر عصر ونفيده أن شيء من تسوريع الطوود الأرصية، والجبوية، وتسر

موقع الله الموادة المتحرة الدولية، ونظم برامج إدارة الإمدادان ومن المراد المدادان ومن

بارد. هداره نصل و معلم الله و المسكن الخديدية)، و حدمات البريد إلى إدارة المرد - حد الراد وحوا، وبحراء والسكك الخديدية)، وحدمات البريد إلى إدارة المردد

مشهري ما يوم. وتحري تشعيع م فتوسل من الركات فورتشن الألف 1000 _{Jan}une 1000 . يحدد من سكان أند بدا و 1994 من أعمال شركات فورتشن الألف _{Jan}une 1000 وسيسير دا المبور دولار في أنسة في تقنية المعلومات لدعم خدمات إمداداتها مرتمان ... من من من منذ مد وتوفير المعرمات للعملاء عند كل نقطة في العملية.

بعد من عفر طروده حول لولايات المتحدة، يمكن أن تساعد UPS عملاء الأعدر بير بعد من تعتبدت لشحل لمترلي ليضاء مع 800 حالة شحن دولي في البوم إلى بر من الشخيف دولي في البوم إلى حد من الشخيف دولي مناودت والله حد من المن والمن عمين، يبحث الكتبر من الأعمال عن مساعدة في الشخر الدولي بير مستور شعسيه في سبب، وتساعد UPS في ضممان التدفق الموفوت لولان المدول المناودة والمنافذة المناودة المناود

المناسب بن شحل تفرود وتسبعها، تقدم IPS مدى واسع من المخدمات المنبه العداد لا مدى واسع من المخدمات المنبه العداد لا مدى واسع من المخدمات المنبه العداد لا مدى مستحقاتهم من عملائه العداد العداد العداد المناسبة المن عملائهم، وتشمل الحدمات المالية الأحرى هدى العداد العداد

نة ، وبالعرى، تبيع معظم الشركات الكدة الرشط مات أحرى تتبيع شركات مثل دوبوت العلادلة

ري دئك ، فكر في عدد كبير من العمليّات الحادية للأعمال انشعو نَه في إساح، ويد معدد مه ويا Gixxisear . يبيع الموردون المحتلمون إلى حود يبر العطاط، و السبب، و تعد ب صراح الله المستنبع الإطارات وبعد دلك نبيع حود بير الإطارات المهائية إلى عار أنعان. يمي روحم إلى المستهلكين أندلك، تحدث الكثير من محموعات مشتويات الأعمال ما ين المستولك consumer إضافة إلى هذا، نسبع حود يه الإطابات كمعمات يدين يقوموا شركيمها على المركبات الحديدة، وكوطارات للاستعدال للند كان و مان الشركة ، أو شاحاتها ، أو حافلاتها ، أو مركانها الأحرى .

Characteristics of Business Markets Jlack | Jlack

. . . نصه أسواق الأعمال أسواق المستهلك فيشمل كل مهما كاسا بلعبوا أدوار الشراء، ويتجده ا سه الاحتياحات إلا أن أسواق الأعمال تحتلف بالعديد من الطرق عن أسواق استهلك حييلان اله نبسية ، والمبيّنة في جدول (١-٦) وتناقش في الأقسام التّالية ، هيكل السّه في الطلب market structure of the busing unit وطبيعة وحدة النشراء unit busing unit النمولة المولة المولة

حدول (١-٦) حوص أسواق الأعمان

مبكل السّوق، والطّلب

نحدى أسوق الأعمال على مشترين أقل لكنهم أكبر fener but larger buvers

مور عملاء الأعمال أكثر تركيزا جعرافيا neally concentrated

بدر صب مشتري الأعمال مستخلصا من derived from طلب المستهلك النهائي

بكور العلب في الكثير من أسواق الأعمال غير مرن بصورة كبيرة more melasus - أي لا ينالر لكثرة ا سنى تقصير بالتغيرات في السعر.

بعدت للطب في أسواق الأعمال تذبذب أكثر fluctuate more وبسرعة أكر

طبيعة وحدة الشراء

شمر مشتريات الأعمال مشتريس أكثر more busers

بشمل شراء الأعمال حهد مشتريات مهنى أكثر effon

سان Caterpillar ، و كانو بير Caterpillar ، وشركات أحوى لا حصر ١٠٠٤ يديد ي عدد نوري حتي شركات لمنتجات الاستهلاكية الكبيرة، . سمهت مهاني، يحد أنتبع منحقها إلى أعمال أحرى أولا مثال ذلك مد و مسهد على الله المنظمة المنظمة المعادة - المعمة حيون بيع من 1816 مر المعمدة عبون بيع من 1816 مر وه سمر مر المام و تران (المام عرولان حراهامس Golden Grahams) ، و کے این ایمان کی ونسیکس میکس Chex Mix ویوب سیکرت Pop Secret) وردوی مید و و و مير ه الكر سبه هذه لمتحدث للمستهلكين ، يحب أن تبيعها حزال ميلر إلى نو عي

... منوك مشتري الأعمال business buyer behavior إلى سلوك شراء النين ب سيد . حامت لاستحدمه عي بناح منحات، وحدمات أخرى، والتي نباع، أو تؤحر . ني تنهم حدث شرى ناغرة لتُحربة ، وتحارة الجملة ايصا والتي تحصل على السكع بعرف عد مرد العرب معنفين ربع سالك وفي عملية شراء الأعمال puness buying pr بعد راسده الأعمال أي سنحاب، والحدمات تحتاج أن تشتريها تنظيماتهم، ويحدو بعدال . را ملامات بأخرية، ويتوامها، وتحترمها أويجب أن يبدل مسوقو من الأعمال إلى الأمد · harmess أفضل ما في جبهدهم لعبهم أسواق الأعبمال، وسلوك منب

musiness huyer behavior الأعمال business huyer behavior

سويا نبر المقيمات بي نشري سعا، وحدمات لاستخدامها في إنتاج منتجات، وحدمات حر إسى سريد الرعاضية والورد لأحربي بهدف تحقيق ربح

business buying process Jose 9 . in income

بي بحدد عامشترو الأعمال أي المنجات، والخدمات تحتاج أن تشتريها تنظب عاربين بدارا ما ادين والعلامات التحاريكا، وتقومها، وتحتر منها.

أسواق الأعمال BUSINESS MARKETS

ري حنيفة. نشمل أسواق الأعمال أموالا ممعله

من الي الأعمال، وساؤت مسري الاختار

و المستقدة المستقدة التي تحديد التي المائية والمستقد الرادة مي المستقدان في تدرير مي المستقد المائدة مي المستقد المائدة مي المستقد التي المستقدة التي تحديد التي المستقدة المست



اللب مستخلص السياسة حملة إعلامات شيعار التل في الناجل الطويلة الذي في ردهار الطلب على رفائق عزاء العراضات المحصية المحتوية عليها - والآل، تتسم معظم أسواق الخامس شعاريشه هد في علاماتها

« متكنير من أسواق الأعمال طلب غير مون melasse demand ، أي أنّ إحمالي الطلب عني الكثير من شخب لأعمال لا يتأثّر كثيرا بالتّغييرات في السّعر ، حاصة في المدى القصير - فلن يتستب لا يحدص في مع حدوقي شر ، منتجي الأحدية المريد منه إلا إذا شحت عن ذلك أسعار أحديثة أقواً، والتي تربد مدوره

سد مسهدت على الأحدية . حير ، لأسواق الاعمال طلب متذبذب fluctuating demand أكثر . فيتعبر انطف على الكثير من سم صدر وحدماتها أكثر من - ويسرعة أكبر - الطلب على سلع انستهبك ، وحدماته فيمكن أن تسب البلؤة الثاني، فقع موقع السي

اوع الفرارات، وعملية الفراد مدير حدمنسرو وأعدر فررت نسوا، كثر تعقيدا more complex burring decisions

more formalised it have not a minute of

و ند ، واعدار بعض لشنارون، والدائعون في تعاون وثيق مع بعضهم معضا، ويسو. مادر و بدا موامه للدي

مبكر نسوق، والطّلب

ميد مسون الأعمال مع مشترين أفل كثيرا لكنهم أكمر كثيرا المشترين معظم المشترين المتحدد مديد من لولايت لمتحدد، وفي حميع أمحاء العالم . إلا أن قدر جودير في سو مديد مديد من معسود على و مر من أحد مشتحي السيارات الكدر القليلين، وبالمثل، تبعيد من مديد معدد على و مر من أحد مشتحي السيارات الكدر القليلين، وبالمثل، تبعيد من مديد معدد على عشرت الملايين من المستهلكين في جميع أمحاء العال حدد من هذا مسحد من حلال ثلاثة عملاء تجردة تحرية تحرية المجاز - هوم ديسوه المحادل المديد وجود ورياد من المستهلكين في جميع أمحاء العال حدد من هذا المديد والمديد من حلال ثلاثة عملاء تجردة تحرية تحرية المديد والمديد والمديد المديد والمديد والمديد المديد والمديد والمديد المديد والمديد والمديد والمديد المديد والمديد والمديد

من در آن في فرغمت اكثر تركيزا حمراقيا California . فيتعوك كا كدر المستحد المستحدد المستحد المستحد المستحدد المست

derived demand _________

: مدر بين بي استحصر) من لنهابة من الطلب على صلع المستهلك

مرد دو و عب شنها في زيادة كبيره في ظل الأعمال وفي عفر لار من برايد المستخدم المن على المنطقة على ريادة كثر من 2014 في طلب الأعمال حلال الم

طيعة وحدة الشراء

مبيعة وسند. بعد ديرة منشورت سنهيث، عادة يشعق شواه الأعمال مشياركين أكثر في القرال ا more professional purchases ofer is in inches م سعه و ساد مند مدرس. و بدين يفصو حياتهم العملية في تعلم كيف يشتروا بصورة العمل ود معد شر م. كنم رد د نرجيع مشاركة أنس أكثر في عملية التحاذ القراد . وتتكول لحار مد ، ندس، ومن معناد أن توجد الإدرة لعبَّ في شراه السُّلُع الرئيسية.

ما در الله المار المنظوم المشركات لآرائتكمبر وطائف مشترياتها إلى وظائف الدور المارية ن ميويد در د supplier desc . pri ent الأن سلال ير مريان شوريد مرتمعي سنتوي، وحيدي التّلاريب. وفي بعض الأحيال، يبلو مديرو التوريدين عمد بدال بحاشات مريد كشريم بعرفه الورد نفسه الدلك، يجب أن يكون لمسوقي الأعمال مست . و د مسعال عداي شد ب سعامل مع هؤلاء الشنرين جيدي لتُدريب

أبواع القرارات، وعملية الشراء

مادر حد مشرو الأصار والات شراء أكثر تعقيدا more complex مما يقابله مشترو المستهلك. وعادات عند بات مديع مائية كبيرة، وعوامل اقتصادية وتقتية معقَّدة، وتداخلات بين الكثير من النَّاس على علم مر سبايات عصم شندي ويقر لأن تشتريات تكون أكثر تعقيدا، فيمكن أن يستعرق مشترو لامد. و عدر في تحادو بهم أنما نبل عمية شواه الأعمال إلى أن تكون ومنعية أكثر reformalized معر مساند وسنهنك وعادة تتعلب مشريت الأعمال الكبيرة معرفة مواصفات المنتج التعصيلية وورم نه ، مكنا بنا ، و أبحاث ما رد تحري بعديدً ، وموافقة وسمية

حيد ، في عصيه ف أو لأعسار ، عادة بكون المشتري ، والبائع أكثر اعتمادا condependent عن مصيد عند ، عاده لدر الما قد مستهلك لعيليل عن عمالاتهم. وبالمصاهاة، يمكن ألا يشمر ملود و من ساعد حدة و يعسو التعاول و أين مع عملائهم حلال كل مراحل عملية الشراء - من مساعدا عداله وي عديد شادر ، ويحد حبول ، إني دعم عملية بعد البيع . وعادة يقلموا عروضه حس

ال سين عصد . معمد الميعات مي المورفين الدين بليوا احتياجات المشتوين العورية من سعام ابر في سين عديار ، بني مسوفو B 164 مبيعات العميل عن طريق تحقيق الاحت^{ما} مند با مع عميه مي على مشاكهم وفي السُّنوات الأحيرة، تغيَّرت **العلاقات** بر عمالة

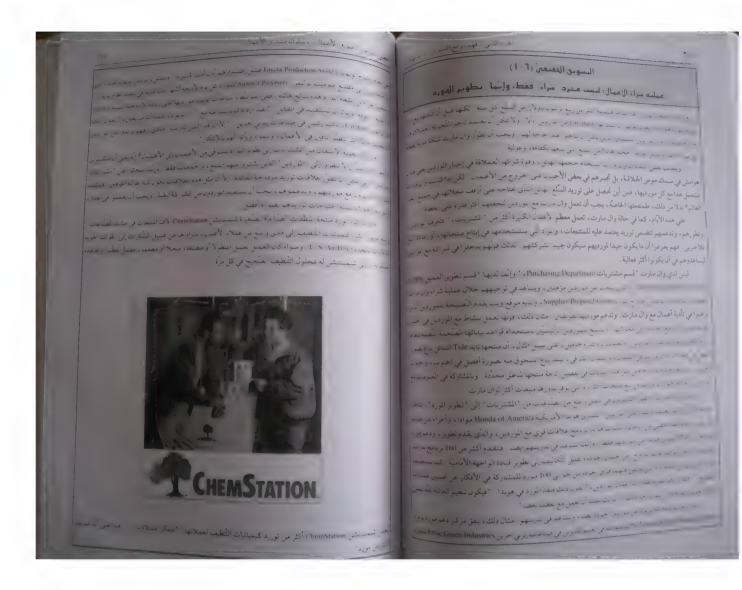
يداً الصريح إلى علاقات ولنفذ وحميمه وفي احمقة فد مر الكور supplier development بعو تنظم عظمي شخصت در در در مى كتربيلو مشتريه " و كلاء مشترك - par. موما موا - وهد مايد و العد النَّسوين خَفَيْغَيُّ (١٠٦)) "من خلار ورة علاقت الم السنطيع على من الشنوي و نورد القديم فيمة [السرام حلال سيسه عرف ن و ١٠ د م م امتداد لقدراتنا ١٠ (٣)

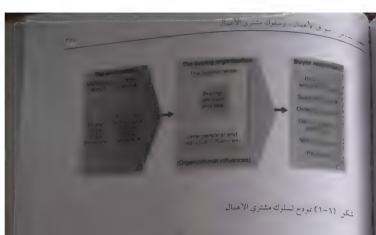
supplier development a ...

ينسكات شير كاء المورد لص . د في ساء مشحاتهم، أو إعادة السع اللاح



مسوق الأعمال عن ساعد الحدّ، ويعملوا في تعاود ويبل مع عملاتهم خلال عسب الشراء. والأسهادات ماد الأمدال إلى الأعدال الحائد على حائرة، للدفيو حينسو (Bills ماكثر من مسعدت مرعده عود مست نتموك الأعلم و ماء مسمع للقد أقلستا ، العدور المسعر





سلوک مشتری الأعمال BUSINESS BUYER BEHAVIOR

جي معددج لمبيّل في شكل (٦-١) أربعة أسئلة عن سلوك مستهلك الأعمال ما قرارت الشراء التي يُعدد مشرو لأعمال؟ ومن يشارك في عملية القرار؟ وما التّأثيرات الرئيسية على لمشترين؟ وكيف يتحد نشر لأعدل قرارات الشراء؟

Major Types of Buying Situations النواع الرئيسية لهواقف الشراء

لوحداث أنوع من مواقف الشراء . ⁽¹⁾ فقي أحد النقيضين توجد إعادة الشراء المناشرة rebus وهي أوروسي حماً . وفي النقيض الآخر توجد المهمّة الجديدة rew task والتي يمكن أن تستدعي محنّا تسملا الي متصف توجد إعادة الشراء المعدّلة madified rebus والتي تتعلّب بعض المحث.

بي إعادة الشراء المباشرة straight rebuy، يعبد الشتري طلب شيء معين دون أي تعديل وعدة منبؤه قسم المشتريات بهذا العمل بصورة روتينية. وبناء على الرّصاء من الشراء الشاف بعدر مشتري سر برين سوعين الموجودين على قائمته بيساطة. ويحاول الموردون المداحبون الساسة عني بولا ويجر و المرت المنابطة على جودة المنتج، والخلامة. وعادة يقترحوا بقم إعادة طعب نعف بنع بولا ويجر المساسة وقت إعادة الطلب. ويحاول الموردون الخارجبون OII - الله لا تنعمل معهد خرى المنبؤ شية جديدا، أو ستغلم اعدم المحدد خرى المنبؤ شية جديدا، أو ستغلم اعدم المتحدد خرى المنبؤ شية جديدا، ويحاول الموردون المنابؤ منابؤ المنابؤ الم

الحر، الثَّاني: فهم موقع السَّوق

من من من من من من المن المنطقة بين عدائه سدطة فتشاول مشاوكة قبال المن المناولة المناولة قبال المن المناولة الم

ر التأسيخ عبد فرور (بعدو مع كامل علاقة مورد مشترى فائمة تساعد شهد مشطى من من المرد المراكب المعدود المدارس المنصرات (Insent)، وهي الحقائب الإخباري لشيعت شفران المعلود المراكب المدارس مورد

Tachars. Honda Goes Beyond Philosophy in Supplier Effect. Williams and http://www.wardsouto.com.an.auto.l.ndl.goe.jee.

Long Supplier Networks to Lean Layer Milly Might Supplier Supplier Networks to Lean Layer Milly Might Supplier Supplier In Layer Might Supplier Supplier Networks Continued to Supplier Suppl

A Model of Business Buser Behave الأعمال A Model of Business

ص سدى السي كنير يربد سوقول ليعرفو كيف ستكول استنجابة مشتري الأعمال المهد مدر سعد النمودج ، يؤثر مبه اللوية السوية المدال النمودج المؤثر مبه اللوية السراء المستهلك، يكور مدر السراي لدر المستهلك، يكور مدر المدال المستهلك، يكور مدر المدال المدال المستهلك، يكور مدر المدال المدا

ا الله المستود المتحد المستاط المشيرة من حرائي رئيسسيين: صوكنة التشيرة، والمكون من كل سي المدار في المستند المعلمية أنحاد نقرار، ويسيّل النموذج أن مركز الشيّرة، وعملية اتحاد غرر المعادي المستند، المدال الأواد المراحلية مثلما يتأثّر بالعوامل البيئة الحارجة

straight return a point of the second

. بي إعدة الشراء المعدّلة modified rebuy بريد مششري أن يعدل مواصفات من . من إعددة الشراء الملك . معرب وشاوه ... وعادة نشعو إعادة الشراء المعاشة مشاركة في القراد اكتر من إعادة الت حد محسمه وشعر رابري موردور لدين لا تتعامل معهم الشركة موقف إعادة الشراء المعاني

بعدة لشراء المعدلة modified rebus

رها به مدر برید در شری کر بعدر موصف الشعر کو استفاری کو شروطه . او مورد به

. رحه لنظرت مي نسب ي مسح . أو خدمة للعرة الأولى موقف **المهمّة الجديدة ع**مد م حراب الما روب سكسة أو محاطرة، كلم رواد عدد المشاركين في القرار ورود حمد الدار حمد معامل مكار موقف مهمة حديدة كمر فرصة، وتحدي للمسوق سور والما تقديم مروو بالسبر تلكم على الشوء فقط والما تقديم مساعدة ومعلومات الصد

new task days has

. الما لله . حد . بدر النسري لله أن للسري المنحد، أو حدمة المسرة الأولى

سعد منسان و المال أشد و خل معن في إعادة الشراء الماشرة، وأكثر القرارات في في حديد اللي حاله عيمه حديدة يحم ال يقرر المشتري بالسمة إلى مواصفات المتنع، والموردين . ب. سعار وشاور منفور كميات لأمار وأوقات الشنبور وشروط الخدمة . ويحتلف ترنيب هذا م د مي در حديد ، ماز مشر د د محتدر ، مي القرار على كل اختيار

حد مراحم والاعدر أريشتروا حيولا معند للمشكلة من باله واحد. فبدلا من شاء و ب عضمه عضد ، نكر أن يقلب لشد ي من السائه أن يورد المكوَّات ، وتحمي . بدهب سنع عن شركة التي تفده البطام الأكثر كيمالا في تلبية احتيجات النظم systems selling استراتيحية تسويق أعمال رئيسية نحس

ي دراك المائعين أن المشترين يحموا هذه الطريقة لكسب الحسابات، والحدط عبيها وعدية ريد الله الذي تقدم أحل الأكثر كمالا لاحتياجات العميل من دلك، عليه الحقاظ المناركة الذي تقدم أحل الأكثر يسرت بي المسلم المسمنة بالقرب من حاكرة Jaharia وشمر افت ع الشركة الوقع، وتصميم مصنع الأسمت، وتعيين قرق النتاء، وتحميع الوادوالمعدات، وغا سمين إلى الحكومة الاندونيسية، وشمل افتراح الشَّركة البادية كا هدوالمحدمات بالاصدة بي. المريبيم لتشعيل المصبع، وتصدير الأسمت عمر شركانهم لفحرية. واستجدم يد بعص الطرق، ومسامي المكاتب اللاّرمة في حاكرتا - ورعم أن الافتراع جابابي كان على و الما المعالم من الواصح أن الباناتيين رأوا أن المشكلة ليست محردها مصم المست ية ليبه النَّظم)، وإنَّما تشعيبه بطريقة تساهم في اقتصاد الدُّولة وطرو بطرة عريصة عمين ويكون هذا بيع نظم حقيقي. (٥)

الساردون في عملية شراء الأعمال Participants in the Business Buying Process

بدريبوم بشراء المبلغاء والحدمات التي تقدر بترليونات الدولارات اللازمة لتنظيمات لأعمارا تسمي إحدًا بحد غرار لتنظيم الشُّراء **مركز الشُّراء buying center: كل الأف**راد، والوحداث التي تشارك م بعدد قوار الأعيمال. ويشيمل مركز الشراء كل أعضاء التطيم الذبي ينعسوا دورا في عمية قرار وتشمل هذه المجموعة المستخدمين الفعلين للمتح، أو الحدمة، وهؤلاه الدين يتحدوا قرار خُرِه، وهو لاء تُذَين يراقبوا معلومات الشّراء.

buying center والشراء

و أفرد، والوحدات التي تشارك في عملية اتّخاد قرار الأعمال

شعل مركز الشَّواء كل أعصاء التّنظيم الدّين بِلعبوا أبا من حمسة أدوار في عمليه قوار النَّر « ¹¹⁰

بكور المستخدمون users أعضاه التنظيم الدين يستحدموا النتع ، أو حدمة وهي تكثير

مه و واعدال. و سلوك مشدى الأعدال من و الأعدال من و الأعدال من و الأعراد التقسير، وحتي سكون إية الأهراد

שיפרי טאוייי

يم مدين يستحدموا المنتح، أو الحدمة بالععل

influencer Influencer

نرون . ربي بر نمر م التنظيم يؤثروا على قرار الشراء، وعادة بساعدوا في تعريف المواصفات، وكدلك توجر إلى يموم المدائل

busers -

بيرون ___عمنوا لشراء الفعلي

deciders J. all

مروره ر. و .. در شواء النَّمطيم لديهم قوة نظاميَّة ، أو غير نظاميَّة لاختيار المورد النهائيّ. أو الموافقة عليه

وأس البوابة gatekeepers

رربىء كرشواء لتنظيم يتحكموا في تدفق المعلومات للأخرين

اس مركد الشراء وحدة معرفة تعريفا رصميا، وثانته في تنظيم الشراء. وهو محموعة مر أدواد شام مرابعه الاس احرون في المشتريات المختلفة و فعي التنظيم، يختلف حجم مركد الشراء، وتكويمه منحات محتلفة ، ومواقف الشراء المختلفة - ولمعص المشتريات الروتينية، يمكن أن يعت فرد واحد يسم السرائيل مشتريات - كل أدوار مركز الشراء، ويعمل على أنه المهرد الوحيد المشمول في قرار الشراء الاسماعي مشتريات الأكثر تعقيدا، يمكن أن يشهل مركز الشراء من 20 إلى 30 فرد من مستريات، وأقساء

وينده منهوم مركز الشراء تحديا رئيسب للتسويق فيحت أن يعرف مسوق الأعدال من لدين بشركزا و عمر و لفائيو النسمي لكل مشارك، وما معايير التقويم التي يستخدمه كل مشرك في الفور مثد مند سع مجموعة المنتجات، والخدمات الطبية في مستشعى كارديدل هبك Gadina Healin ملاس المحت من لا نستعمل إلا مرة واحدة فقط إلى المستشعبات وتعرف أن الحراد السنتمي تشعول في فرر المؤثرون influencer م مد يك ما صفات ، وم فير المعلومات ال

- ولدي المشترين buyers السلطة النظامية الاختيار المورد، وترتيب شروط الشرء ويحرب بساعد المشترون في تشكيل مواصفات المتنج، إلا أن دورهم الرئيسي هو احتيب نستند والتفاوض. وفي المشتريات الأكثر تعقيدا، يمكن أن يشمس منسرول عملي مرتفعي سنديناركوا في المفاوضات.



. أن المستعمر ب ميت هست «المنطالة المعاملة مع منتي والمع من مؤثّرات الشّراف والتي يتواوح من معمد المديد أن المستنفى أن أجر عن يبيّن يستحدم المشكرتها بالمعل

- بعان انفورين decider بره رسمية أو عبر رسمية لاحتيار خورد النهائي، أو الموافقة عبيه
 بعن خد د ما يسيء عادة يكون نشترون المفريين، أو على الأقل الموافقين على الشراء
- . محمد حرَّاس السواية gatekeeper في ندفق المعمد منات ليلاجرين مشال ذلك، عادميكه، و المحمد من المعمد من ال

Volto

ساللهو طف دورا هاما في شوراه الأعمال - فسكر إعلان فولهو هذا عاص موضوعة مثل كلدية. وسهماء الصّابة الرح - : على الموامل العاطفية مثل الحمال الأصبل للشّاحة، وراحتها و تساعها، وهي سمنت تحمل " تساعد" ثقر تمك

عندما تتشابه عروض المورديس، يكون لدي مشتري الأعمال تحير سبط للاحتبار المفقى تماس مصر الجيستطيعوا تحقيق الأهداف التمطيمية مع أي مورد، يستطيع المشترون أن يسمحوا لنعواس المناحصية حدور أكبر في قوار تهم لكن عندما تحتلف المشجات التنافسة بشدة، حسح المشترين محسين كثر الد جبادهم، ويحيكوا إلى توجيه انتباه أكبر للعوامل الاقتصادية ويسرد شكل (٢-٢) مجموعات مؤثرين السمة على مشتري الأعمال - بيئية، وتنظيمية، ومدين الأفراد، ومردية (١)

العوامل البيئية

أم مشترو الأعمال بشدة بالعوامل الوجودة في البيئة الاقتصادية المستسدسة مسسد والحابة. المعدة، مثل مستوى الطلف الأولي، والصرة الاقتصادية، وتكفية لفود ومع عهور عدم سائد المصدي، يقلل مشترو الأعمال الاستثمارات الحديدة، ويحود أريفنو المحدود ويمثل المعجز في المواد الوتسيية عاملا بشاعة ودالالاهمة، وترجب بكتوس مشركات الاستوم مد مد روس من معشورات، وإد ري عرفة العمليات، والحراسون ويلعب كل مشر المدر مدر والحراسون ويلعب كل مشر الاستخداد و المستشفى ملاس حواسة المستشفى ملاس حواسة المدر و المدر

د حسب حوره منصوص الايس، وتطهيره، وتصعيمها، وتكلفتها، وعادة يشتري العلان مراحد حدد أن تكلف أخيرا، يؤثر الحواجون على القرار فيما بعد عن طريق ذكر وصابيد. من بي العلامة التجاوية .

ما مناسبة على مسوى الأعمال Major Influences on Business Buyers

عدال منسد الأصدر مكند من منكبرات عنداتحاذهم قرارات الشراء فيفتوض بعص السوان السدال المسرود الذي يقدم أقل سعر أو للم المدال وصله المدال وصلافية و معتقده أن المشترين سيفصلوا المورد الذي يقدم أقل سعر أو للم المجارات المحدد والدور على نفيه منافق قصادية للمشترين . إلا أن مشتري الأعمال يستحدد تكر المدال المحدد المتحصية فعلا وعيداعن البرودة، والحسابات، والأمور غير الشخصية بكرا

معد مدن معد مسوقي كافتظ دانعواطف تنعب دورا هاما في قرارات شراء الأعمار مد مدت مدن و را لاحلال من بروح شاحات الكبرة لمشتري أسفول المشأة سبركر عمد مدار مدن و لاحلال من مدت مدن المستدد، وما ما لاد موضوعية إلا أن إعلان حليث لشركة فولفو ۱۹۱۵ عن شاحه مديد مدار ومدار من موجهة لعمو في استثني مي الصناعة ، يمكن أن يساعد مواجد مديد مديد و مدار المستدد من مدار ومدار المستدن من هدين ويركز إعلان فولفو على حمال الشاحة المستون من حميه الشاحة ومديد كما يستحمل الإعلان أن شاحت الاحداد والمستون عميه الشاحة المستون كما يستحمل الإعلان أن شاحت الاحداد والمستون عميه الشاحة المستون عميه الشاحة المستون عميه الشاحة المستون عميه الشاحة المستون عميه المستون عميه الشاحة المستون عميه الشاحة المستون عميه الشاحة المستون عميه المستون المستون عميه المستون المستون عميه المستون المستون المستون المستون عميه المستون المستون المستون المستون المستون المستون المستون

وال يوم المسابق في عملية قرار شواه الأعمال ومعه دوافعه، وإدراكاته، وتفضيلا لدالشخصة وتنال هذه وين المسابق الشخصية مثال العمر، والدّحل، والشعلية، واشعريف الهيء واشعريف الهيء والشخصة، والشخصة والشخصة، والشخصة، والشخصة، والشخصة، والشخصة، والشخصة من المنافعة بعضاً، بمعكن أن يكون مقصه، من لاه وين حديد متعملة للمقترحات المتنافعة قبل احتيار المورد ويمكن أن يكون مشترون لأدري المدين و لدين يمكهم أن يلعنوا بالمانعين مقابل بعصهم بعضا لمحصور على صفقة جدة والمدينة المنافعة على المنافعة ال

النُسويق المعيقين (٦-٦)

طرن النسويق الدولان: عندما تكون في روماً ، أعمل ما يعمله أمل روماً

به بعد مداره می تفدمه المداخه Considered Amalgamation Inc المداخه المداره می تفدمه المداره المداره می تفدمه المدانه می المداره المدار

. ريان كان سبيد مليكسميل مركز قوة القدم عرص تسويق على أحدت هرار كاملا بالوساق السيانة الدارات المداد الراحق من مورجية الإراضيات المسائلة المداد الراحق من حورجية الإراضية المسائلة المداد الراحق المسائلة المداد المسائلة المسائلة

بعد دين بعد السيد صليكسمبيل إلى الممكنة العربية السعودية Xaudh Arabhan ، حيث قدم برود الشراح المعدد الدين المداكة العربية إلى عميل مختلل وكانت رحمته الأحيرة الى يعين مختلل وكانت رحمته الأحيرة الى يعين عميل مختلل وكانت رحمته الأحيرة الى يعين المعالمين على المعالمين عن الأعمال على صعاء المعدد الاسهاء الما المعالمين المعالمين

ه من تعد بالتّأكيد لإنتاج الكثير من الأوامر، أليس صحيحة؟ حظّاً المعدمَّة أشهر، أم يعهر أي أثر مرَّحة صدمن عد بير الفي الحارج لم يكونوا مهمتين مهاري

حد م تصحيم هذه الخالة الاقتراصية لتركير مادر ما يكون الأمريكيون بهده الصورة والأصغر وجود من المراجعين المحدد الصورة والوصيح تصحيم المراجعين المحدد ا

معد رو سده مر و سار و و در دعند طها لصحاق النوويد الكامي كما يتناقر منشر و المعادات تا و و المعادات تا و و كل الا تؤثر الفقافة و المعادات تأثير من من من من المبدئ و استرات حاصة في يبثة التسويق المدولي العرب و من من من المبدئ المبدئ



شكو (١-٢) ما ترور وتسود على معوك مشتري الأعمال

لعو ما التنظيمية

ر با يا مصد نسر مدده، وسباساته، وحراءاته، وهيكله، ونظمه الخاصّة، ويجب على مدر الأحد باينجه هنديد من حيد وتظهر أسنة مثل الأسنية التّالية كم عدد النّاس المشمولين في د الشراء من هذا وما مدير تقويمهم؟ وما سياسات الشّركة، وقيودها على المشترين؟

نعو من بين الأفراد

Herr Doktor Doktor , 55% , 55% . ين هاري مديكسمايل مدواع ، حل الأعمال البناس الأيو ، يم اع ويمكن أن تؤكد السَّعات التي قدمها هاري كهديَّة لهم هده القصر الله : . ي، مثل ارؤية أحد الأفراد لمهايته ية سحاح في الأسواق العالمية، أو حتى للتّعام بكفاءة مع اللَّه كان الدّولية في أحر فها العلمة. لَـ كات مديريها على فهم الاحتباحات، والعادات، والقافات نشري الأعمال الدويير "عدد عري نَهُ وَلَنْ فِهُ أَحْسَبُهُ - خَاصَّهُ فِي النَّمَاقِهُ عِيرِ العربيَّةِ - لا تَعْتَرِض شَبِّدًا، " مصح مدَّك محصَّص في لا تمتير شيئا مصمونا حرك كل حجر اطرح كل سؤال أحمر في كل تمصيل الدينفاه الانا المساملة عنافي فيم العملام واللفافات المأولية أأمثال دلك Rome You Should Learn to Do What the Romans Do," The حرار عدار عدا لا بعقد سريط بيون كقاعدة عامة ، صفة Atlanta Journal-Constitution, January 22 ويمكن أن توحيد مشتة رصافيية في A Ricks للمعدد - المدادان الدين السر ملما هو موجود في الطريقة اكما أن اله eders of International Pariness Aruma the World (Malden, MA, Blackwell Publishing, 2000). See a see A. Coopay, and Imoph J. Dracess, Dan & Bradstreet's Guide to Doing Business (Upper See Half 2000 Jame K Schemas "The Hidden Challenge of Cross-Boarder Negotiations His-March 2002 pp 76-85 Daniel Joseph , "Dangerous Assumptions" Ceramic Industry, In-120 and information accessed at www executiveplanet com To ... ام ما مادر " سند Mistel " في أوروبا"

معن (مع مددت) ومد قال أن بداء أوراد السكرد به مسه

The Business Buying Process JLoe !!

والشك (٢-٦) الثمان مراحل لعمليّة شراء الأعمال .(٨) عادة يمر المشترون الدّين يواجهو موقف شر، الناس مدلة بعص المراحل. وبشرح هذه الخطوات لموقف شراء المهمَّة الحديدة



شکو (۲-۱) د من عسد شر ۱ الأعمار

إدراك المشكلة

وران المستحد . _ حدد شر عدد بدرن حد تعامير في الشركة المشكلة، أو الحاجة التي يمكن تحقيقها مر و حد . سي منه معدد ، و حدم معددة . ويمكن أن ينتح إدراك المشكلة recognition ب رحم ، وحرحي دحب ، تبكن أن تقور الشوكة أن تدخل منتج جديدا بحناح إلى معدال بير ما رحيدة أو ينكل لانتعض لانه، وتحتاج إلى قطع عينار أوقيد لا يكون مدير المشتريات معيرًا حارب وحدمته والقامسع لمورد الحالي وحارحياء يمكن أدايحصل المشتوي على بعص الأنكاسي بي حا العارض الله الله أو برى علامًا أو تأنيه مكالمة هاتميَّة من فرد مسيعات يعرض عليه منها . مد سجيف وفي حقيته. عادديمه مسوقو الأعمال، في إعلاناتهم، العملاة للمشاكل المكدن

ررك الشكنة problem recognition

ورم حدين عمدة شراء لأعدر والتي يدرك فيها أحد العاملين في الشركة المشكلة، أو لحاجة التي رئر مسه مر در در مصور با على سلعه ، أو حديثة

بوصف العام للحاجة

عدر و حرص عد منشوق وصفا عاما للحاجة general need description يصدحون عند عدال والماكد السنية معناصر العطية انقدم هذه العملية قلة من المشاكل المستسع عديد بر نده قد بعد مشتري أربعها مع أحرين - مهدمين، ومستحدمين، واستشاريين - نعبت معد ه ين أن بيف أهمية العولية، والمتابة، والسَّعر، والحنواص الأخوى المرغوب ببه م عند . در داد ما حاله نكر أن بساعد مسوق الأعمال البقط المشترين في تعريف احتياح تهدا المنا

general need description in that يُ شرع الأعمال التي تصف فيها الشركة حواص العمد

ننج . يدولك مواصفات المنتج product specification النّف للعصر وعاوزكو من هداسه تحليل الفيمة ويكون تحليل القيمة ralue analysis طبقة تفلس كدعة مدية لتحديد إذا كان من المكن إعادة تصميمها، أو تمعلها، أو إندجه على فإلست من والعموين أقصل خواص للمتع كما يمكن أن يستخدم الماتعود تخليل للبمة كأواة من حساب حليد ايصا وبعرض طريقة حليلة على المشترين لإنتاج العصد يستطيع المات ر موافف إعادة الشراء الماشرة إلى مواقف مهمة حديدة تعطيهم وصة للحصول علا

product specification واصفات المنتج

معه معمية شراء الأعمال التي يحدُّد فيها تنظيم الشّراء أفضل خواص تقية للمتم بالنسة إل

value analysis ألف القدمة

وغة سديل أنكنته تدرس فيها المكونات بعناية لتحديد إداكان من المكن إعادة تصميمها، أو تنفيظها بدع عرق بتاح أقلُ تكلفة .

هران سنتري الأن **بحث المورد supplie**r search لبحد أفضل النائعين. يمكن أن يعد المشتري فاتمة سعبرة سوردين لمؤهلين عن طريق مراجعة الأدلة التّحاريّة ، أو إحراء بحث بالخاسب، أو الأنّصال الهائميّ حرى لعرفة ما يوصول به. والآن، يتحوّل المريد، والمزيد من الشركات إلى الإشرت ليحدر ين وبالسنة للمسوقين، عمل هذا على تسوية الملعب- فتعلي الإشريت الوردين تصعر لعديد مر اس سمير ت مثل المنافسين الأكس

supplier search بعث المورد

» في عملية شواء الأعمال التي يحاول المشتوى أن يجد فيه

ند زيد ميذ حديد المعشري. وكالعصر أكثر تعقيدا وتكلعة، كلما اودار در لد کاب جمله علیه معلقه می موردس و تکون مهمه الورد آن بدوج اسمه فی لاون بر ر مستقب منتوی فر معمد آن براف آفراد شیعات الشرکات فی معلیة المعت برای

ستحلاص الاقتراح

ورد منحلاص الاقتراح propoval solicitation من عملية شراة الأعما المراب مدن مدره مصرحهم وفي ستحانهم لدلك يرسل بعص الموردين كتالوحا، أو دري وعد المان عليات بكون العنصو مركب أو مكنف، عادة ما يطلب المشتوي مقتر حال مرض عدمي من كل مورد مجمعل

متحلاص لاقترح proposal solicitation

ر د داي حسه سا د لأحدال شي باعو منسري فيها الموردين المؤهلين تتقديم مقتر حائهم

، يحيد رايد رامساق الأعمال ماهرين في المحث، وكتابة المقترحات، وعرضها في سندر . ح أسال لالد حال بي معمها مشرول وبحد أن تكون المفتر حات وثائق توثيق، وليستان - الما المسوق عميرة عن المنه، وبحث أن تُعمل شركة المسوق عميرة عن منافسيها

ا من المن الم مفسوحات، ويحشارو المورد، أو الموردين. والعام الحقيار الورد « مناه مناورد المرعوب و مسجلت مرك بشر ، فائمة بحراص المورد المرعوب ويه ، وأهميته سنه لين حيين له الناب مسجية. مدد مند منشريت احواص التّالية على أنها الأكثر <mark>أهمية في</mark> تأثّه عر بعاضين ما درو تعميل منحات وحدمات الجودة، والتسليم في الوقت للحدد، وسنوت منه لاحالان الصدلات لامسنان الأسعار التنافسية وتشمل العوامل المهمة الأحرى مكس المدادي عديده مدامده عصحه تفية والرقع الحعرافي، وتاريح الأداه، والسُّعه وما هـ . د ند . ب در بعال ها، خاص، ويعوفوا أفضل الموردين

supplier selection 27 4

معدار مدين شده لاممد عن سنعد قر المشدي فيها افتراحات الموردين، ويعتار عام ا

ويران بحاول المشترول أن يتعاوصوا مع موردين معصلين للعصور على أسعود وشروع أعما ر الهجاري وفي النهابة، يمكن أن يختاروا موردا واحداد أربطت موردي ويفصل ختير من هم الهجائي وفي النهابة ، به ما در بین متعددهٔ تنجست آن بکونوا معتمدین عنمداکت علی مورد و حد يدر والأداء لعدد من الموردين مع مرور لوقت وفي وقت حسي، يريد مدير ب المسكنة كامنة من شراكات المورد بمكن أن تساعد الشرقة في حصر قيمة أكبر عملائه

واصفات روتين الأمر

اصفات رود مواصفات روتين الأمر order-routine specification وشعو الامر نهارت ر از موردین المحتارین، ویدکر العاصر مثل المواصفات النفیة، و حودة بالزمة. وولت يريد وسياسات الإعادة، والصَّمانات وفي عاصر حالة لصِّيانة، والإصلاح، والشَّعين، بعدم الشيترول عفودا معتوجة Hanket contracts مدلا من أوامر الشراء الدورية وينته تعفد ران صويعة المدي بعد فيها المورد بإعادة اللوريد للمشتري فقف حاحة المتنزي بأسعار ملفو عبها ويلعى الأمر المفتوح العمليَّة المكتفة ﴿عادة النَّفاوض على الشَّراء في كل مرَّة لحت الشَّركة كما تسمح للمشترين بكتابة أوامر شراء أكثره لكنها أصعره تم بنتج عه مستويات محروبه

. ما دا يعقو د المعتوجة إلى الشراء أكثر من مصدر واحد، وشراء عناصر أكثر من هدا الصدر - وتريط سة العمليَّة المورد الإحكام مع المشتري، وتحمل من الصَّعب للموردين لأحرين أل يكسروا هم مراد ١٠ د نهريعد المشتري راضيا بالأسعار، أو اخدمة

مرصدت روتين الأمر order-routine specification

م حديل عمية شراء الأعمال التي يكتب المشتري فيها الأمر الهاني مع مورد الو للرديل المعت

تقوير الأداء

الرامدة مرحمة ، يراجع المشتري الأداء العيمكن أن يتصلّ بالمنتخلفين، ويطب مهم أن يقدرو رصائهم الديد تقويم الأداه performance review الشنوي بي الاستمرامي الترثيب. أو تعديد. أو يعالم الحديد عمل أندتع مراقبة نفس العوامل التي يستحدمها الشتري لتناكد من تقديمه الوصفات عصوما

تغريم الأداء performance review

المحمد م عمدة شراء الأعمال التي يحري فيها المستوي تقويم لأده الورد، ويفور ے مراز تعدید، أو ایقاقه

. صفد را حراني نركي أن نمدت تقييديا في موقف شراه المهميّة الحديدة. ويقدم توق ما حراعد ماسعة مساور شراء الأعدال وعدة تكوال لعمية العقية أكثر تعقيله حياس هن شرا ما ف المارات المعادد وعدد الشراء ساشرة، تمكن أن تصعط معص هذه المراحل وأو أساف عرا وسيال في الصديقية حاصة في ويكل موقف شراء متعلّدت ويلاة

المتناوي من المتناوي و من المتناوي في موكو الشواء في مواحل مختلفة من العملية ورم الدين المتناوي ورم المتناوي ورم المتناوي ورم المتناوي ورم المتناوي والمتناوي والمتناوي والمتناوي والمتناوي المتناوي والمتناوي والمتاري والمتناوي والمتناوي والمتناوي والمتناوي والمتناوي والمتناوي

Business Buying on the Istornes - Under Jacill alm

دار حد سب سوت، مثرت سندست مي نقيبة المعومت وحده عملية تسويق من الاعدر و الامدر صدر شراءي حط عشرح، والذي عادة ما بسمي الاستحواد الالكتروني الاستخدموا الإنترت و سراء وي راح مسجة حديثة، حدد حواني 156 من مشتري الأعمال أنهم يستخدموا الإنترت و مدر مشر بشيد على الخال وتقدر دراسة حوى أن الاستحواد الالكتروني يناظر 134 مراجعي المدر مدر مدر سند شدك مي سد مصنف، بريادة من 26 مي سنة 1003. (٩) وبالإضافة إلى صعدر مدا عدم عدمي الأسراء، تشيد شركات شبكات اكسترانات تربط اتصالات الشوكة، ويسب

من حدث نخسر من منشر بات الحد المعتوج من خلال المزادات العلبية في الحط المفتوج ، ولو العامة عثاردن العدال المناوع الحاصة ، والعامة عثاردن العدال المعتوج الحاصة ، والعامة عثاردن و بسبب و لاسوق و بعاملت التبادلات بأكثر من 50 بليون دو لار في أوامر لأحر من 50 بليون دو لار في أوامر لأحر من 50 بليون دو لار في أوامر لأحر من المعتوج المعتوج العدال التبادل العالمية (GXS) المعتوج ا

و المستحواد الالكتروبي المسالا للمشتري تموردين حيده وتكاليف مشتريات أور و بدر و المستريات أور و بدر و المستريات أور و بدر و المستريات أور و بدر المستريات أور و بدر المستريات أور و بدر المستريات أور المستريات أور

ولاف على ولى الكون معظم المواد التي تشتري في الخط المعتوج مواد صبيانة وإصلاح وعمليت وعمليت وعمليت المساور الم

. شحب المالع المالية الفعلية التي أمفت على أمواع مواد MRO هذه بالمقارنة مع السالع لي أمفت على أمواع مواد MRO هذه بالمقارنة مع السالع لي أمفت على عديد مثل أجزاء المطائرات، ونظم الحاسبات، وأسيب الصلب وقتل MRO سنة 80 مرا كل أراس إخدر. وتكون تكاليم العمليات الحاربة فتشعيل الأمر مرافعة الذلك، يكون لذي الشركات الكثير عما يكدر كل المسائرة المالك على الويب

يع عن الاستحواد الالكتروبي من الأعمال إلى الأعمال العديد من الماقع. أولا، أنه بهدت تكانيب عديد حرية ، وينتج عنه مشتريات أكثر كماءة لكل من المشترين والموردين كما يعمي بربائح لمشتريت سعد بدويت لأعمال الورقية المصاحبة للطلب التقليدي، وإحراءات الأوامر التقليدية وفي المتوسف، يُكر أنهدت الشكركات تكاليف السلع المشتراة فقط بسمة 154 إلى 20%. مثال ذلك، تقدر مشاة أويس كرسح Owens Canna أن الاستحواد الالكتروبي قلل 10% من قاتورة مشترياتها السوية البالع فيعنه 144 مبرد دو لارا وحديثنا قللت مبكروسوفت تكاليف مشترياتها الدي دولار بعد تنعيدها عنام مدد ده الالكتروني المعروف دولار بعد تنعيدها عنام MS Market

نب، يقلل الاستحواذ الالكتروبي الوقت بين الأمر، والتسليم ويكون التوهير في الوقت مهد عقة محمد المستحواذ الالكتير من الموردين عبر المحار فاستخدمت أدائك بمعهد هم مورد رائد المحرين حاسب، شبيكة اكسترالت في ربط كل موردي الرقائق النبوليين مع مقصه بعضه في من من مند لافتر صية. وتتدفّق الرسائل الآن من أدائك في ثوابي من فروعها الرئيسية إلى شوكاتها في شوين، وأنت دين الأمر برقائقها ، والتسليم من حوالي 16 أسموع إلى ٢١ يوم فقط عمر وفت مندر الله من برقائقها ، والتسليم من حوالي 16 أسموع إلى ٢١ يوم فقط عمر وفت مندر النبير الله من برقائقها الحاصة مها .

حبرا، بالإصافة إلى الوفورات في الوقت والكالبف، يحرر الاستحواد لالكتروم أفرد نشنريات

يعد المستحواد الالكتروي كوبرت أمن معتملة الصد مبغران فتر من العجمي المستحواد الالكتروي كوبرت أمن معتملة الصد مبغران فتر من العجمي المستحديث والمستحديث المستحديث والمستحديث والمستحديث والمستحديث والمستحديث والمستحديث والمستحدد المستحديث المستحدمة المستحديث المستحدمة المستحددة الم

الأسواق المؤسساتية، والأسواق الحكومية INSTITUTIONAL AND GOVERNMENT MARKETS

ين مدونت مشواء التنظيمي، حتى الآن، على ملوك شراء مشتري الأعمال. ويسري الكثير مرهده وين عمر تعدرسات العملية لشراء التنظيمات المؤسساتية، والحكومة إيصا إلا أن تهدير الموفي لعير العدر سمات، واحتباحات إضافية. وفي هذا القسم الأحير، شاول السمات الخاصة للأسواق باسماد و لحكومية.

Institutional Markets أحواق المؤسسانية

يَكِرِ السَّرِقِ المؤمساتي institutional market من المدارس، والمستشعبات، وبيوت الشعريص، والمستشعبات، وبيوت الشعريص، والمدورة وموانا المتلفظ المؤسسات عو معصم مصدي حريه، وأهدافها، مثال ذلك، تعمل مستشفيات هيومانا المستمل المربع، بيعا توفر شفيفات السشي حيوي Sisters of Charity Hospital غير الهادفة للربع رعاية صحبة للففراء، كما يمكل أن تفلاء السشي حيوي المحكومة خدمات حاصة للحنود.

السُوق المؤسساتي market

مرى والمستشفيات، وبيوت التمريض، والسجون، ومؤسسات الحرى تقدم سعا، وحددت تشر

تسم تكثير من الأسواق المؤسسانية بيزانيات متحفضة، ومدعمين مقيدين حثل دلت، مدي مرضي نني نفيل من الإختساد ، وحد أد وتلولوا أي طعام يقدمه المستشعى نهم وعني وكين مشسريت من من سير حدد من فللمنظر من مهي مشيرات بعي الدهات للعظ المعني الدهات اللعظ المعني الدهات اللعظ المعني المدرد م من من من فلد ما يقوم في المورد في إسرة المحروق، والعمل بإلماع مع الموردين المعلم على المعاهر على المسلطة التي تصيف فيمة وسيفي على المسلطة التي تصيف فيمة وسيفي مها الموردين للتقايل التكاليف، وتطوير من الموردين للتقايل التكاليف، وتطوير من



الشراعة أو خط سناح (ما لاستحداد لانكبرومي) تقده تناولات القجارة العامة مثل تساول كوفيسيت ١١١١ هذا ما الدار مناه الدار التدارية عددات معمومات Bala والتجارة فيهما وتناولها وتعاملت الناولات --هي المدارية الراد منام شراعة على سنة برسنة

را من سده من سعد م لاستعواد الانكتروبي يقدم بعص المشاكل ابضاء مثال دلث من ما من من حسر مسامل معكس أريشترك الموردون ، والعمملاء في بيانات الأعسان ، وحتى من مند سعد منه من تدريب بيسس في الكل علاقات المورد والعميل التي تكونت عن مدر المعدد مند من شد من شد من بدون المعدد عن موردين أعصل ... المستور الحكومة، مثل مشتري المستهلك ومشتري الأعمال، بالعوامل البيئة، والنفسة، والنفسة، والنفسة، والنفسة، والنفسة، ووالنفسة، ووالنفسة ووالنفسة المستورية وحين من الكوخرس إلى مجموعات حاصة متوعة مهنمة في كبعية إصاف الخرومية والها مواقعة لعنامة الخرومية ويلى عمر نب ويظرا الآن قوارات إنعاقهم تكون عرصة لتقويم العامة من الناس، فتحتات النظسمت مكن عمر نب كم كبير من الأعمال الورقية من الموروبية، والذين عادة ما يشتكوا من العما الورقية أن الموروبية، والذين عادة ما يشتكوا من العما الورقية أن تودي من المعمولة وعمونة المواقعة المعمولة وعمونة المواقعة المعمولة وعمونة المواقعة المعمولة وعمونة المعمولة والمعمولة وعمونة المعمولة والمعمولة وعمونة المعمولة والمعمولة وعمونة المعمولة والمعمولة والمعمولة وعمونة المعمولة والمعمولة والمعمولة

مدن اسمع هذا السؤال، فإنني أحكى قصة رحل الأعمال الذي يشتري مجل نظم مكودت بعد انتقاله إلى رب صغيرة فقد سأن العاملين الخدد نديه من أكبر مستهدل بعد مكودت في نديته و منعش من معرفة معيل لا يؤدي أعمالا مع محله وعندما سأن المائك عن سب ذلك، قال به العامون الدمن عمل المعامون الدمن عمل المعامون الدمن عمل عد يكون ثرية . مدن مع تعميل، كما أنه يطلب ملا الكثير من الصبح والترت إلى أن يمن عميل فد يكون ثرية من رب لا يتمحل شبكانه، وعادة يؤدي أعمالا متكردة عدم يكون راضيا عدا هو يوع العميل الذي المن راب عليا هو يوع العميل الذي المتكردة عدم يكون راضيا عدا هو يوع العميل الذي المنافق المتكردة عدم يكون راضيا العليان المعامل المتكردة عدم المتكردة عدم يكون راضيا المتابدة المتحدد المتكردة عدم المتكردة ا

غده معهم الحكومات توحيهات تفصيلية للموردين المحتمدن تصف كيف بيعوا للحكومة. مثال دن. نشير درة الأعمال الصغيرة بالو لا يات المشحدة S Small Business Administration وليل على المستخيرة بالو لا يات المشحدة S Small Business Administration وليل المستخيرة بالو لا يات المشحدة المستخدة المستخدمة المستخدة المستخدة المستخدمة المستخدة المستخدة المستخدمة المست

ولي عدد من المدن الرئيسية ، تقوم إدارة الخدمات العامة General Services Administration شدهيو من صحيحة الأعسال Business Service Centers عيامين لتقدير تعليم كامل على طريفة شراء لوك لات مختومية ، والخطوات التي يحب أن يتسعها الموردون ، وفرص الاستحراد المتناحة وتقدم مصلات ومحمدت المهية المختلفة معلومات عن كيهية الوصول إلى المعاوس ، والمستشعبات ، وأقدم اعرف الحدَ ، النَّالِي فَهُمْ مُوادِ اللَّهُ

سنسي ريحدر ما دو تفده ماي سنتريه للموصي وبطر لتقديم الطعام كجره من معمولات ما يدر ما دو و المحدود من المعمولات من المدر عدد شد و لا يكون الهدف تفيل التكلفة الصادم - فسوف يشكو الامراء بعصد على معدم محمور خودة للاحرين ، ويصر هذا تسمعة المستشفى لذلك ، يعني أن يسترب بعصد على مديد موسسات تحقق حودتهم أقل عطبة معينة ، أو تتعلقاها ويكرمها المدرب المستفى على ديمي صدم مؤسسات تحقق حودتهم أقل عطبة معينة ، أو تتعلقاها ويكرمها

معند. عدد يكثر مر صوفي أخر ، مستقدة نقلبة السدات والاحتياجات الخاصة للمشترين الأسر شاريف سع هدر ۱۱۳۷۷ كيشس، ومستحانها الأحرى، وتغلقها، وتحدد اسعارها بصورة العمارة عدد مصاب أمواق استثماث، وتكبيت، والأمواق الأحرى بصورة العضل.

Government Markett and goal glangs

... مسوق الحكومة government market مرصا كميرة للكثير من الشركات، منواه كان قس...

بعد التي معقد بدول، لكرن لتقيمات حكومة مشترين رئيسيين للسلع، والحلفات معي ««ر سحد للمراحد، خبوي حكومات لفيما لهة، والولائية، والمحلّية على أكثر من 82,000 وحدالله، الساء لمراحد حكومه، وقد « لأعدال في لكثير من الطرق، إلا أن هناك اختلافات ايضا يحد الاعدالله على المحدد من وحد في سوق الحكومة، يعيد المحدد معود منحدي غير رام أبيسان، وبعولوا لعوامل التي تؤثر على سلوك المشتري، ويعهد من

سوق لحكومة government market

حد باحداً منه - بند الله ، وولائنة ، ومحيَّة - تشتريء أو نستأخر سلعا، وحدمات تتأديَّة باجد الله الحكومة

، عبيد. عند السمعت حكومية من الموردين أن يقدموا عروضا، وعادة يحرووا العقد، و رادر روي معتر حالات، نعيد وحدة حكومة تسمحا في لحودة الفائقة للمورد، أو سمعه إلمه، مقد من مد عبيد المد نشتري حكومات على أساس النعاوص على العقد ايضا، أساس في حمد سد، حالد معنده في شميل تكنيف KRD، ومخاطر كبيرة، وفي الحالات التي توجد فيه دف

من مستال عدمة في خصير الموردين المحليين عن الموردين الأحماس والشكوي منهم المدردين الأحماس والشكوي منهم المدرد والمستعمل المستوال بي مستوال في المستوالية والمستوالية والمستوالية المستوالية الأوروبية المستعمل المدروبية الأوروبية المستعمل المدروبية المستعمل المدروبية المستعمل المستعمل المستعمل المدروبية المدر

يمان بعد المستورين و من المستورين المحكومة إلى الخط المستورين الم



لطبية والمكتبية إلى الملايس عير مشتريات الحط المتوح

عدد در دون حدد والعدة والاعتصاكر هذه التطبيعات، والمؤسسات الحكومية عوس

معد المسلم المس

من بعد مدسر من غفية دور منريد في شواه احكومة ايضا فيطلب من المشترين الحكومين الدين من من المشترين الحكومين الدين الدين الدين المنافقة على الفيدين الأعمال الفي تتحب التميير العصوري، والجنسي، والأعمار المنافقة على التحب التمان الدين تتحب العصوري، والجنسي، والأعمار المحدد الدين الدين الدين العامل على المدر

مست يختر من نشردت عني نبع محكومة موحّهة لتتسويق لعدد من الأسبباب. فيتحدّد حسر مد حدث من الأسبباب. فيتحدّد وحسر مدن حدث من حدث التسويق لتطوير هذا السوّق. ويركز شراء احكوما من مده وستثمر موده التسويق جهودهم في التُقليم لتقليل التُكاليف. وعندما تتحدّد خواص نتع مده لا يستم نبير مح عامل نسويق و لا يصبح الإعلان، أو البيع الشخصي مهم كثير في كسرة من مدت مدت مدت مدت

را معدد من شد مد شبك في منسويق حكومة مستقلّة ، بما في ذلك جنزال الكتربك ecera من منسوقية هذه الشركات احتباحات من مرحد من وكودك الملكمة ، وجود بير Goxdycar ، تتوقع هذه الشركات احتباحات حدما منسود منسود عليه و تقديم وصفات المنتج ، وتجمع دكه تنافسها ، وتعد عروضه معدد المحاسم من المحاسمة شركاتها . وأعدت شركات أخرى برامج تسويق حسب للمنسد و حدمات أعمال محددة معصة للسبا

المستوامل المستور والدو سنهيت سعص علم في الرئيسية مت دلك ويشمل كل مهما الأسرون سيرو في والاعدو والمدود مشهد من الأل أسواق الأعمال تحملت في الكثير في الألواق الأعمال تحملت في الكثير في الألواق الأل المرابعة ال ما مدامه . شهر موق واعد را تصمات تشري ملكاه وحدمات شركومات الدولاوات مسويا

نديد موق الاعدال، وتوصيح كيف تختلف أسواق الأعمال عن أسواق المستهلكير نعريف شوق الاعتال، والاصبح المستخدمين علي المتعالم المتعالم المتعالم التعليمات التي تشتري سالا المتعالم المتعا لله يا عدر المحرثة ، وعدره حيدة التي عصل على يسلع بعرض إعددة بيعها ، أو إعدة بأحيره ال

ريخ من ملك والله الرامع الله في المسهدين، عادة يكون الأسواق الأعمال مشترين أقل في العقد وأكبر في معد الله و الماري الماري المناور العن كثر في قور شواء الأعمال، ويكون مشتوو الأعمال مدين الم مهسم بشرين مشدي مسهلك ويصعه عامة، تكونا قرارات شراه الأعمال أكثر تعفيدا، وتكون عيد

١٠) تحديد الموامل الرئيسية التي تؤثر على صلوك مشتري الأعمال.

مع مشد ، لامد و الانصف مع للالة أواع من مواقف للشراء العادة الشراء المناشرة pon rebus من رسيد شد معد من المراس من مهمة حديدة nen tusk ويكون مركز الشراء واللَّذي مكن بالتاريخ عدد من لاشحاص حصص منها يعمو الكثير من الأدوار المجتلفة، وحدة أتحاد القرار التطيم الشراء إبحاء حدي لاحد رأن بعد ف ما يني المن هم مشاركون الرئيسينون؟ وفي أي القرارات يكون لهم تأثير؟ وما ما الدهد سينة (ما مع بد غر التي يستحدمها كل مشارك؟ كما يحتاج مسوقو الأعمال أن يعهمو الثالد . الما والمساور والما والما والما على عملية الشراه العما

٣) دكر، وتعريف الحطوات في عملية قرار شواء الأعمال.

مد أن حود علت أحد قر الأعدد عليه مشبولة حدا في ثمال مواحل أساسية (1) يواك الشكت ١٠٠٠٠ ٠٠ ١٠ ١٠ الما الما المربع الله كا الشكلة ، أو الخاحة التي يمكن تخليفها عن طريق الخصول عن سخ . حديد و المعراض عديد مدين عديد المعروب , و و المعروب عديد الله و المعروب عديد الله و المعروب عديد ا و منتجود " مد صفات سع و ماليه الماله بعدد بعليد الشراء أفصل حواس غياسة سر عدى الله عالم الله حدث مواد دارا العام cappace بمحث الشنتري عن أفضر المنابع و ال . راد. - الما الله الله الما الما المشتري من الموردين المؤهدين أن يقدموا مفترحاتهم. وب المورد المورد المنت في تقديما للمفتر حات، وبحشار المورد، أو المورد، و الله المراكب المراكب المام wider - and المراكب المسرى الأمر الهائم مع المورد (المارد -· حدث ما مه، ووقت مسبو سوقع، وسياسات الإعادة، و للم

is it patients - ill it is spectamence reven . if our . يما يعان شروط سنمراره معهم، أو ينتهي تتعامل معهم

مِنْارِنَ الأسواق المؤمسانية، والحكوميَّة، وشرح كيف يتخذ مشترد المؤسسات، والحكومة

من من من سيني metitutional market المدارس، والمستشفيات، والمستوردون نبر المساق الله المساق من رعايتها لهم و وتنسم هذه الأسواق بميرابات محققة ، ورود مقيدي و باكورسان سيد الا ين ما Reservation والذي يكون صحما من وحدث الفكوم - لفيدا يقام و ولايه و ولايه و محل م _ ي منه ، و خدمات أو تؤخرها لتأدية لوطائف الرئيسية للحكومة

شه ي مشترو الحكومة المتحات، والحدمات للدُّفاع، والتَّعليم، و لرَّفعية العامة. و لإم يران ويكوبا للمارسات العملية بشراه الحكومة مرتفعة اشخصص والتحديدمع تقديرعواص مفتجه ريد. مندوض عبيها تتسم مها معظم المشتريات ويعمل مشترو احكومه تحت عين لاقية من بكوهرس. و يكا ر محموعات برأنابه الحاصة الدانك فوقها تميل مي طلب الكثير من عليع، والتوقيعات، وتستجيب معا، ك

المصطلحات الرئيسية

business buyer hehavior one's a mica buying center . - - -

gatekeepers & _ _ _

mstitutional market سود ساستن

مواصفات روتين الأمر sine specification performance review oby المتحلاص الأقتر - proposal solicitation تطوير المورد supplier development احتبار لمورد selection systems seiling and مستحدمون users

علير نقيمة alue unaly sis

سادسه المعاهبم

تعد بجنعت هبكل السنوق، والطلب لأسواق أعمال دقائق المشعلات لصعرة عل عواتيت

صعه قدمه. كيف متشاره الفراوات، وعمليات الفراو لأسواق لأعمال مع لمك لأسو ق سنهين^{ت ا}وكند

المقلوم مع موال الإعمال الم

- ه المعالم المع
- ه المداحدات وشن الربط عد العس الحراء وهو يعمل لله ا
- ه الروايل عالم الإسلام أي مدون منعال لمقابلة السيد حوسون Mr Johnson .
 - a is a commence of the
 - ه ساف صدر لأور باأن شي عد ا

را الدر اعتب أن عليه شراه الأمال تتكون من ثمان حطوات، والتي تشبه عملية شواه الستهلام من المدار المدارين عمل شدر عموات في عملية شراء الأعداد في الحميس حطوات لعملية شراه السهار

. ي الله بالمار و تلاث مهوك ملحرة الإكترونية من الأعمال إلى الأعمال.

د من المدينيات به صاحة صعيرة، ولديث فرصة مقفيم عرض للحصول على عقد من الحكورة _{علمات} - المدين أناء فرائد ثبت لكنيا من لأعمال لحميمة (اذكر ثلاث عيرات وثلاثة عيوب للعمل عماليما حال مدينا ا

بطبق المعاهيم

حداد منجد الفاقد (st. t. Emp. 18 منج هذه محدد موقعه في سوق الرياضة المتطرقة كمقوي الأداء الرازان . سج مده في عنسا ضي منج الترافي شكل لتألي) ولد تمعن الحمية المنتجة لمبتد الإنتاج هدا على المثل . . . ما ها المديد . هميد العد الانتراض المنحصات المنهورة مع المنح الها لمكل أن يحدث شر، معد الرافة . مدامر الماعد عند المداعد عند عند على الله الإلا هو هو مواد أو عبير داراً وهل مكان للمعا ها الداعد المداعد الداعد المداعد المداع



المراحد من المراكد المستعمل وسلاح الخاسب الشخصية لأعمد لا محلية المالاسان بي المستعمل المحلية المالاسان بي المستعمل المراكد المراكد المستعمل المراكد ا

مواق الأعمال، وسلوك مشترى الأعمال

هدار إصافه الني بكتك تقديمها والتي بمكن أن تعمل عل معموعه دمه. و بعد دمه مده

مر معمد عات صعيرة ، وقارن التشانهات ، والاحتلاقات بن المشتري في مستشفى و ، وسدال ، مديده الله معاط من وسيسال ، مديده الله المسالة على المستشفى المع عناظ من هومنا المساسلة عن ما مديد المساسلة عن ما مديد المساسلة عن ما مديد

يرصر على النغنية

لموضفة على المفجرة، يمكن أن يكون الحصول على عقد مع حره من الفكومة المسدراتية حيدا، وست في عن الدف و المحدد في معرفة من الدف و المحدد في معرفة من الدف و المحدد في صورة عائدات إصافية مرحب بها ويأتي الخالب السيء من حهد حرف أنه المداعية الاعداد المحدد المحد

عصل على نسخة من صبعة 129 SF (قد لا توحد في موقع أمريكان اكسريس)، و ملاها بأفصر قد محك

م يكون رفعك SIC أو NAICS ووضعك؟

، حد عرف فيدر لبا يكون معتوحا لظام الأمن

م ديت هذه مهمة صعبه اشر- إحاشك

البركير على الأخلاق

ت حد صحاب الأسهم الكنار لشركة نفية ناميه، ومحماً حدًا لرياضة الخولف وقد فتحت لتوك دعوة للمشاركة في اسده حد عد Masters Golf Tournamert في أوجوسنا Augusta تولاية حورجيا Gorgia في أنهيع القداء والت لدّغوة اسده حاولت أن نتيع لك خط مشجاتها الحديد في السة الماصية اسبدهمو، كل شيء السعر، والإنساء، ورحاب كد مستخصل أنت على فرصة للعب في حدك الاقتاح يوم الأرباط لسأنو لده الدريت وقد قراب لأصدر معدم رسا العاملين Manua و يعدل المستخدم بين الماملين Augusta و المستخدم بين المناطق الايكن أن يقور حملة معلوعة معدم من ورد وعد و معض القيود العامضة عن طعام العداء للذي يدهمه الموردون

عربس لدَّعوة، أو ترفضها؟

سب عده الدِّكر المحدد في دليل العاملين فقط هل يكون عملك أحلاقيًا إذ فيتها

هن نعنقد أن المورد سيتوقع معاملة "خاصة" في موقف الشراء التَّالي؟

شف يُكن أن يعسر العاملون الأحرون في الشركة قولك لهذه الدُعوة؟



رنفعل ولسايع

التجزئة، والاستمداف، ونحديد الهوقع: بناء العلاقات الصّحيحة مع العملاء الصّحيحين

SEGMENTATION, TARGETING, AND POSITIONING BUILDING THE RIGHT RELATIONSHIPS WITH THE RIGHT CUSTOMERS

يدر سن هذا الفصل، يجب أن نكون قادرا على

بدريف الثلاث خطوات لتسويق الهدف تحولة السوقي، وتسويق لهدف، وتحديد موقع مساقي

- ٠ دير، وماقشة الأسس الرئيسية لتجرئة أسوق المستهمل، والأعمال
- شرح كيف تعرف الشركات قطاعات السوق احدادة، وتحدر استر تبحثة تسويق الهدف.
 - ٤ مدوشة كيف تصع الشركات متحاتها لأقصي ميرة تنافسيه في السوق

استعراض المفاهيم

غد مست حتى الآن ما هو التسويق، وأهمية فهم المستهلكين، وبينة السوق، ومع هذه حشد. أصبحت على استواجعية التسويق، وم حشد، أصبحت على استعداد الآن للحوص عريد من العمق في استواجعية التسويق لرئيسية -رحده، بشاول هذا الفصل بحريد من الفحص قرار ت استراتيحية التسويق لرئيسية -تنصب تصليم الأسواق إلى مجموعات عملاه معوية (غزنة السوق)، وحنيدراتي محسومات عملاء لخدمها (تسويق الهدف)، والشاج جهود تسويق تحدم عملاه



د مد را در ما مناصر بدار لاستداف و لموقع عدد العمل و دعد للقي طرف على و برا مستدال بالاستهاكية في عدر المستداد حدى المو ضرفات السلع الاستهاكية في عدر المستداد حدى المواقع المستواحة بالمقاه في المؤلف المستداد حدى واحداله أو اكثر على لاق المدال المدال المواقع و المستحده بالمقاه هم ورود المدال الم

سيع ، Cher سيع عردت في ربد من مطف الملابس في الولايات المتحدة (تبد المدادة المسلود وشبير المسلود والمدادة والمسلود والمسلود والمسلود والمسلود والمسلود والمسلود والمعارية من صابون البد (المعودي المالاد) والمعروي سنو Safeguar ، وكاماي وهميد وشو للدر (المعودي المسلود وسيف جارية من صابون البد (المعودي Safeguar) ، وهيد وشو للدر المسلود (Spice وهيد وشو للدر المسلود (Spice والمسلود (Spice والمسلود (Vidal Sassoon) ، وفيزيك Physique ، وفيذال سياسود (Spice والمعادد علامت مجارية من صابون غسالات المسلود (داون المسلودي والمناشف الورق (شارمين المسلمان المسلود (Cascade والمسلود (المسلود (سيكويت Sure) ، وحوي والم المسلود والمسلود (Spice (شارمين Sure) ، وحوي والمسلمان والمسلود (Sure) ، وحوي (سيكويت Sure) ، واسود المسلود والمسلود (Spice والمسلود (المسلود Sure) ، وماكس فاكتور المسلود (المسلود المسلود (المسلود (المسلود (المسلود المسلود (المسلود (المسلود المسلود المسلود

. ركون ايموري سنو Kors Smort " للطف الـفي 44" وتقدم "مدفع مصب في وسيط".

ي ينكون دريمت Diett " المنظف المصناع حصيص المشطف، ونوك ملاس ياعمه حمد الطفل". فهو الاحتيار رقم واحد لأطاء الأطفال

. بني أن نطاع، عرفت P&G كوا*ت أصيق narrower. مثال دلث، بمكنك أن نشن*ري _{به مدد} (مي صورة مسحوق، أو سائل)، أو أي من عدد من الطبع الثَّاليَّة:

- بساعد تابد مع المبيض Tule with Bleach في "تنظيف عيو المرئيات". ويناج برائحة
 بسبم تنظيف، "أو "مونتين سبوينج" المعتادة.
- و يكون سائل تايد مع بديل التبييض Tale Laqued with Bleach Alternative "الحديل
 داكي لمبيض الكلور". ويستخدم انزيجات نشطة في المعالحة المسائقة، والعسيل،
 وبرانة أفسي البقع أثناء تبييض الأبيض.
- ويقده تابد الإجراء السويع Tide Rapid Action Tabs 'قوة غسيل محمولة لطريقة مريحة للحصول على ملابسك نظيفة من تابد".
- ويقوم تايد مرتفع الكفاءة Tide High Efficiency 'قوة تنظيف مفشوحة لآلات الغسيل التي تفتح من أعمى " -
- وبعطي نسيم تنظيف ثايد Tide Clean Breeze لوَّائحة النَّصَرة للعسيل الحَاف في
- وسسمح لك تايد مونتين سبرينج Tide Mountain Spring "بإحصار رائحة الطافة النضرة من خيارج البياب إلى الذّاخل - رائحة هواء الحيل المنمش والأرهار الطبيعية الناضرة.
- كم أن تايد فري Tide Free " بقدم كل منافع إذالة المنفع دون أي أصبع . أ

... حرى من سعدت بعد - مثن الافتصاد، وقوة التبييض، وتلين النداد ... حد معرد و فرة التبييض وتلين النداد ... حد معرد و فرة و لاعتدار، والتحمص من كميات نقع كبيرة أو فلا فعد الندار مرد معلمه من كل هذه شاف من النظف، إلا أثنا محكن أن تكريب المداد المام محمدة لكل معمة المعمل الأسر، يكون التبطيف، وفرة مرد مجمد و معصه الأحر يكون تبين القدش أكثر أهمية ، كما يريد معقبه الأحر يكون تبين القدش أكثر أهمية ، كما يريد معقبه الأحر يكون تبين القدش أكثر أهمية ، كما يريد معقبه الأحر يحون تبين القداش أكثر أهمية ، كما يريد معقب التي معدد معموعات - أو قطاعات - من منذ

يدع بن ۱۳۵۹ سنعة قطعات مهمة على الأقل للطفات الملابس، وذلك مع نيس بر نفطات عرعية، وصورت علامة تحارية محتلفة صممت لتلية الاحتياجات عاس كراسه وتوصير سنع علامات تحرية للقطاعات المحتلفة كما يلي:

- نفده داید شدا انتصب نقدش، ورعایته بافضل ما محکن . فهی منظف الدن
 کار ادام ص ادای کون افسیا علی الله الشجمة .
- خرر نسر ۱۰۰۰ حبیر لانوان و تساعد في الحماية صد البهتان، وتعییر لاء و تعییر در دون میلیم.
 ۲۰۰۷ و تکی لفمش، مع میلیم أو دون میلیم. و تکون شیر فری میده در دختیره در در این او اصاغ مثیره .
 - · ، نكول ما لمد له الله ملي الله مليل القماش .
- وأمنا حديد موق حار .Gam والذي كان في الأصل منظف P&G الارتى
 بالارتى بعد بالعقب بذي يعقبك علاس نطبقة ، ورائحتها زكية فهو ابتقد الحديد ملاس دصره مثل شروق الشمس . قوة تنظيف كبيرة ، ورائحة لدم صديدا
- أحرب الدارة غرة لإراثة النقع، والمعالجة السابقة " ويحتوى على الربات المستحد مع له المعالجة السابقة " ويحتوى على الربات المستحد مع العسيل كلّه بظيفا . ولدي .
 أحسر الله المعادلات على من الالربات الشفلة للمساعدة في محاربة الكثير من على حموارية الكثير من على حمولة العائمة المشفلة .

من المستور . سن عدد من العلامات الفحارية المسطفات ، يوحد الدورية المسطفات ، يوحد الدورية المسطفات ، يوحد الدورية المستورية وشيحة الدلك ، تطفي الله من المشتحدة وشيحة الدلك . تطفي الله المستورية مع بعصه بعص المستورية مع بعصه بعص المستورية مع بعصه بعص المستورية مع بعصه بعص المستورية من المستورية مع بعصه بعص المستورية من المستورية المستورية من المستورية من المستورية الم

.. _ ر ر (آپ (پکو آرعدف من الششرين في المسوق ، أو على الأقل كل المششور مس لد مد السد المعدد و حد و مشار و المصور و مشبعة حداً ، و محتفول حداً في احتياض في لا مدار المدارك ، آلا المرافق المدان عشر كات المسهد حنا هو واسعا في المقدون على حدد مدار المحدد المراسوق و دلا من ذلك ، يحد أن تعرف تشركات أحراء السوق التي يمكن أن تعدد

..... عند معصد طرف تعديد من تنسويق العرير، وتحاه تحرثة السنوق، واستهد فع الله مدار من مدار السنوي واستهد فع ال من الله مدار مدار من تعريف فعدعات السنوق، واحتبار واحدا أو كثر منها، وتطوير متحد ورابع حديد عند مدار مدار من تربيع جهود تسويفها (الطريقة "القسرية shotgun")، تركز الشرك المدارك مدار المدارك ا

مد سر مد مند تعدد خرانه النسويق و استهداف دائم فلمعهد الغرب المصي ، غسكت شدى ت عد الاستهداف الرئيسية النسويل عدير mass masketing - الإنتاج العوير ، والتوريع لعويد والروح مد سد سح سدر عديف لكر أنستهدكون ووضع هنري فورد Henry hord تغليدا لاستر الحد ساء هده مدد قد عدر ورد في Model I feb لكر المشتريل، والدين يمكنهم الحصول على السبرة المداعد عدد لاسرة الرياض و الشر، تجت كوك كولا في إحدى المرات مشروبا واحدا فقط لسوف

ا با معتصوص بعو من قعم النسويق العربر الآن أكثر صعورة. مثال ذلك، تجرآت أسوال لعد مصر الا تعداد صعور عردة مرده إي الأطفال هناه خيل اكس هناك، وهنا يوحد قطاع الهستاد مصر الا تعداد الا تعداد هد سسم عملات وهناك الآر، الأورد، وهنا Sin Bell وهناك الاسلامة الأورد، الاستان ما الدر المنتقد حدالت منتع والعداد، والإنامة والعديم في كل هذه المحموعات

٢ - الله ١٠٠ علان حفرات برئيسية في تسويق الهدف. تكون الخطوة الأولى تجوفة

المون المسلم market segmentation على المسلم المسلم



يكن (۱-۷) چهم ب خرنه السوق، و سهدفه، وتحديد موقعه

غرن نسوق market segmentation

مُن ساوي إلى مجموعات صعيره من للشنرين والدين لهم احتياجات، أو حواص، أو ملوكيات تيرًا ياكن لا يصلو منتجات مستفلة أم مربح تسويفي مستقل

نبريل الهدف target marketing

مسه بداء حاديثًا كل قصاح سوق، و حتيار واحد منها أو أكثر بدحوله

نحديد موقع السوق market positioning

. أساستع بيشعور مكاما واصحا وتميّرا ومرعونا فيه بالسنة بي المتحاث للمصة في أدهان السنهلكات سعدن

نجزئة السُوق MARKET SEGMENTATION

تكان أسوق من مشتوين ، ويحتلف المشترون بطريقة واحدة ، أو أكثر - ويكن أن يحتمو في رعسهم. المن نصاء مو قعهم ، ومواقف شرائهم ، وغارسائها العمية لنشر » - ومن حلايا حرية سوق ، مسم أشته الأسوق الكند ة عبد الشحابسة إلى قطاعات أضعد عكن بوضود , سها يكف بة ، وقعليم كسر ب لمدينة الصغيرة ﴿ أَنَّ الْمُعْلَمُ يَكُنَّ أَنْ تَحُدُنَ حَدَمَ اللَّهُ مِنْ اللَّهِ مِنْ اللَّهِ مُنْ اللّ

عدون (۱۰۷) معد ت المداله الراسية لأمواق السهيك

North America, Western Europe, Middle East, Pacific Rim R. Central West Cortinal West South Central South Central South Central South Atlantic Middle Asian

under 6 6 11 12-19, 20 34 35-49, 50-64 65. Mae temale 1 2 3 4 5-

young single young, married no children young married with children older married with children older married, nuclei single other under 18 older single other under 18 older single other under 110 old \$10 000 \$20,000 \$20,000 and open \$30 000 \$50 000. \$50,000 \$100,000 and open processing a married managers utilized and properties of the same single supervisors, operatives, farmers ratios.

homemakers, unemployed how or less, some high school, high school graduate school

Per College graduate is a discovery of the school graduate is a discov

ower lowers upper owers, working class, middle class, upper middles, lower uppers, upper uppers of classes, stivers, survivors computative gregarious, authoritarian, ambitious

ar occasion special occasion.

Service etonomy convenience speed
let occuses potential user irrist-time user, regular user
lesses medium-user heavy user.
Tandour strong absolute
are laware informed interested, desirous, intending to bur
avastic positive indifferent negative hostire.

. حدمات بر سفار مع حنباحاتها الدوية الماقش ، في هدا القسم ، أربعة موصوف ... عددت من مسيد. و يدر ساو دسيد. وعربه أسو في لأعمال، وتعرفة الأسواق الدّولية، ومنطل.

Segmenting Consumer Masser standed glant again

ر با حد صدوره حدد سحد نه سنوق و فعلى لمنوق أن يحرب متعبّرات تحوقة م عص سد دف صابقه برزیهٔ هیکل نسوق وبقدم حدول (۱۰۷)شکا ر. بر بار بر سام مي تحرته أسواق المستهدك. وسقي نظرة هناعلم الم

غرنة خعرافية

ـــ نتجرته الجغرافية geographie segmentation تحرثة الستوق إلى وحدات حداق ين . . . ما . أو يولان ، أو يدول، أو المدن، أو اشاطق المحاورة : ويمكن أن تقرّر الشّريخ إن ي سنة حمر بمه وحدة. أو يصع مناطق جعرافيَّة ، أو تعمل في كل المناطق لكنَّها توجه. الا الان حمر فيه في الاحتياجات، الرعمات

geographic segmentation خعراف بخدرته المية

حريه حدوري وحدث حعراف محتمدة من الأم أو المنطق، أو الولايات، أو الدول، أو الدر.

. . - كبير من شركب لأرجهود مشجه، وعلامه، وترويحها، ومبعاته لتثني مع احيام ساس، و مدر، او حمي مناهق محاورة فردية . مثال دلك . تبيع كامبيلل Campbell شهورية كاحواره. عدم و بايا ياد Lemann، والمسبسيسي Mississippi، وتُجعل شورية جبنتها بالمزيد من النُّوس في م. العالم المساورة المساورة المساورة والمساورة المساورة المساورة العادية المساورة العادية المساورة العادم المساورة المس ويساء الدياء المداحين عنا المناش بعملاه إلى الوصول متأخرين في البوء والمعا - ب سرر المنام حوارد فو Barker Broker عبد محلية من مناواتها الاحتكار Monopoly معدد في تعلق المحافظ Chasses ويويورك New York. ومنان فر انسسكو Francisco ١٠٠١ لا محدر المداهدة النسر صيعة لاس فيحاس بلوحة سوداء مع الشريط ١٩٨١٠٠ . . بالذي عندق. ورهم فيحاس الأحمر، وعلامات البيونو المعدده شم ing a week or a comme

سعر ندول مردون عصف احداقية عبر المأهولة المثال ذلك، يهرب الكثير من المناب "

ه ، الثَّالَث نصمه أيسر البحثة تسم بل قيادة العمل . .

ر. و بالمسلس ما الماكن وحدال الدحال (hm ks Me miams بحد على القديمة القديمة القديمة القديمة المساور و مدار من معالات و وحدات ها منون إن وحده في أو وسيعة و وتحطفة لفتح الله من محمد أن الشير كا نسى وحدان من محمد الأمر و مان و وحداد مان منا معمد على مسيل المثال، 54 عرفة بدلا من العمد بعدر

. بدر در برا يورك نه حرون مدهيم محل حديدة توقر لهم الانصال بالمناطق الخصر مريد لدو مشر ريش عجد هو دويو Home Depit على تقديم محلات الحبيرة في الاسواق مرتقعه كنان مراس مريد الدويس من عملي أن توجد فيها محلات كاملة الحجم الريادة محمه كشر عبد فراد ماض والنش تحدود مرات محلات سلع ليقالة السوق احبيرة Market المعاددة

شَجرتة لسكانية (أو الديموغرافية)

... تتحرنة السكالية (أو الديموغرافية) demographic vegmentation السوق إلى محموعات من سعود تنظيم السوق الم والعمل، والعمل والمعالم العمل والعمل المعالم العمل والعمل والعمل والعمل العمل العمل العمل العمل العمل والعمل العمل والمعالم عادد العمل ا

فحرنة السكانية (أو الديموغرافية) demographic segmentation

مسلم مدن بر محمد مات مدعن منعيرات مثل السن، والجنس، وهورة حياة العائلة، ولدي هدر معبد، ولدين و لأغرف والجيل، والجسية

سن، ومرحمة دورة الحياة بعيد احتياحات المستهدك، ورغمانه مع التقدم في العمر وتستخده معد بند ب تحرية السن ، ومرحلة دورة الحياة age and life-cycle segmentation ويده ويست المنظمة معال المختلفة مثال ذلك ، ويست التي تدور Crest Spinbrushes التي تسم مرمور محمد بند بالمنه مع طريقة وتعدد شعور تنطيق طب الاستخداد ...

الم المستهدي في مراحل حياة معتقد والإصاف إلى الناس المستهدي في مراحل حياة معتقد والإصاف إلى حقد الاستهداد والم الله المعتقد كنا عر كو ته حال لعمو لو د Baby Gap ، وحال للأطفال cap kab ، وحال الأطفال المعتقد المعتقد المعادية

age and life-cycle segmentation الحياة ego and life-cycle segmentation يرن السن، ومرحلة دورة حياة محتمدة

ريحي أن يكون المسوقون حريصين في الحماية ضد القولية عند استحد م غونة السن، ومرحلة ديرة من دانت، وعم أن معص السالغين 70 سنة من المعمر يحتاجوا إلى مقاعد متحركة. إلا أن معصه لا يعمد حسن وديثل، بينما برسل الأرواح في الأربعيات من العمر أطفائهم إلى تكليات وقال معصه يك من عائلا بهم الحديدة لتوهم لدلك، عادة ما يكون العمر منسي، صعيف بدورة حية الشحص، أو يسد، أو حالته العائلية، واحتياحاته، وقوة شرائه وعادة تستحدم المركات تني تسوق يسيكن لدصحين صورا، وإغراءات إيحالية مثال دلك، ينسأ الإعلاق لأولاي مروفية معدة كيرة من ودسة معدة تكرة من 50 سة - سيدة متحدة كيرة من ودسة ورسائل مرتفعة.

الجنس سنجدمت تجزئة الجنس egnder segmentation توسيد ومستحصرات معالى الملاس ومستحصرات معالى والمحارث مثال دلك ، كانت بروكتر وحاصل من صعن الأوائل مع سبكريت Search ، وهو علامة منح صداً العرق أعد خصيصا لكيمياء السناء، ومعلف، وبعل عد لنظوية صورة الأش ومن حد ، لاحظ مسوقون أخرون فكرة استهداف النساء فيدة أسبتي نك السناء والشركة Cith Bans كرمامع تمويل مبني حول تميير احتياجات السناء المائة . والآن تعديث مان المصادمة والشركة المحادث المحادث المحادث المحادث المحادث المحادث المحادث أدوات سنهدت تقليديا أدائها الحليظ متعددة الأعراض للرحال، عصير بشرمان علامات أدوات مقادمة ألوان بايصة بالحياة . وبعد أن أظهرت أنحاثها أن النساء فتحدد 200 من كل قرارت حد سرب، وسعت لويس Lower) ، وهي تحارة تحريد المنازل، مبعانها حديثاً ولمان محلاتها . والمتعدد قسده أدوات المنزل بهنا، وبدأت حملة إعدانات موجهة للعائلة تصل إلى الشنويات من

غرلة الجنس gender segmentation

المرتف الى محموعات محتلفة ساء على الحنس



ر بید با در در در می سند میدود میدادی و المان با در در در می سند میدادی و المان به در در در میدادی و المان با در در میدادی میدادی و المان با در میدادی میدادی در میدادی از میدادی از میدادی در در میدادی از میدادی در در میدادی د

And the second s

. الما تا المام ا

من سلامي محلات دو لا حرار الماضي الارد من دي الماضي الارد من دي سهدي المند من المند الم

. به سد تنجيبتهم منخفصه الدخل و اصبحت محالات للولا رفي شعبيته لأسرع قدا الأمامي مد سراد القد اصبحوا باحجوز المن بلارجه التي حملت عمالقة خصوصت مش و بادرت مد حملات معالقة حصوصت مش و بادرت السائلة عمالية معلوه بالمستان (الله عندراد) وتحول أبرجت الشعة الوحدة (The . Appl في المحالية المحالية المحالة من الته مو محالية المحالة الم

النحرنة النفسية

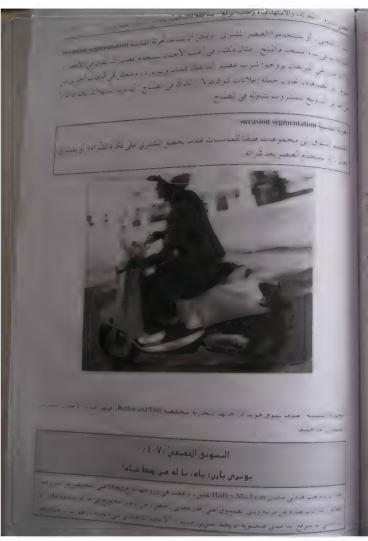
يب لنَحزَنَهُ النَفْسَيَّة psychographic segmentation الشَّحْسِيَّة ويكو أن يكون لِمَاس موجودين في ما المنابة الاحتماعية، أو أسلوب الحَياة، أو السَّمات الشَّحْسِيَّة ويكو أن يكون لِمَاس موجودين في لما يجدوعة السكامية تركيبات نفسيَّة محتمقة

تُحزِئة النفسيَّة psychographic segmentation

ا جه حال بي محموعات مختلفة بناه على سمات الطُّفة الاحتماعية، أو أسنوب خياة، أو السُّمات شخصه

مدوني من أعصل الحامس كيف تعكس المتحات التي يشتريها الأس أعاد حياتهم المالات المدوني الأس أعاد حياتهم المالات المحاسبة المدار عادة بقسم المسوقون أسواقهم طفا المعظ حياة المستهلك عدل دلك، سنهدف الاس دوك المدار المعظ علا حياة المحاسبة العلمال العلمالي المادي و الا يمكنك حمله قمية في الأدام المحاسبة علم حياة كامل - كو ما يمهم عملاته المحاسبة علم حياة كامل - كو ما يمهم عملاته المحاسبة المحاسب

مساءى مواقع تو حد النحم المثلج للحدمة الدائية في معظم محلاف المدَّنة لحد أن عروض محدث في



المنظم ا

كما استخدم المسوقون متغيرات الشخصية personality بستهدف الساعين من العمر 22 سنة و مستوجه أن تسويق الدرّاجات البخارية المتخفضة على هويد بستهدف الساعين من العمر 22 سنة و من مستوجه أن تسويق الدرّاجات البخارية المتخفضة على هويد بستهدف الساعين من العمر 22 سنة و من مستوجه المتقلب في فراشه بينما يقول المعلن "لقد حولت الوصول إلى هنا طوال حينات و المدر من مستوجه المتحدود عن السلطة ، ويقعد المثل و المواهم الا يغملوها الذلك، تجذب هوتدا الاطفال المتعمد بي مستقلين عاجميعا وكما دكرت عالم موقع الويب الخاص بها ، الهواه الطلق، والحرية ، و تعبير - على الدراحة المحارية شعمصه عدد كل يوم يكون يوم استقلال! " في الحقيقة ، تكون كثر من صعب مسبعات هوندا من الذراحات سد . المخفضة الشترين مهنيين صفار ، وأكبر سنا - فنشتري لمحموعة الأكثر من 60 سنة ، "يقول ذلك أحد النحار في يندكر وافيادة [الدراجة البخارية المتخفضة] عندما كانوا صفار ، (٩)

لنحرثة السيوكية

ب التحرية السلوكية hehavioral segmentation الشترين إلى مجموعات ناه على مدسته حد المداد و المدادية ويعتقد الكثير من المسوقين أن متميرات السلوك هي أفضر عدد المدادية والمستقد الكثير من المسوقين أن متميرات السلوك هي أفضر عدد

behavioral segmentation تعربنا المستوكة

» دوني ر محووث بالدوس معرفهم بالمنتج، وموافقهم منه، واستحدامهم له.

سامسات مدر عميع مشد من صفاعد ص أو الماسيات مندما بحصله اعلى فك والشاماء أو عمد

are so are one or springer of the law of the law

Section to give a grant of the second and the second of the second o الدين عالي المراع ما منهد للدع دين فاري المراء محمد لا من الماضية المعيد وروست ويعن أدان بالأمها بعرف للأم الكلاحصان فلي ناع عن المراز

and the second of the second o

و المستورية المستورية المستورة والمستورة المستورة المستورة المستورة المستورة المستورة المستورة المستورة المستورة

و المساور والمدول ولا المكنى عار عنا المدوَّات لا عكت أو سركه المساد المريان والمناه للله كلها رصاء وتراتر مي لعاللة والأصدقاء، وترية لكلها حساب

به از در در در در میزانها بیده بیده بخوام بر نکه و داویسه بغیشواد و ما الله ی بریدوه بر احد راجيا الأراد والأنجاد والمتحد المتعالم المتعاعم والأحصور كصابعة الماحية والرباط أواد والمتعامل والمناو والمتاحظة للتحار أتي يوعوا في عقله و المجادة على المان المان المان المان المان المان المجادة المج

منعام بالمان منصاب الشخصية العليقة في تقارير مشيحات والمفاهيم للنحل التي تعقر مايوا و من مورور و ما المراول المقالهية والمراسل مسد و سي لاستدف ، التصور للحدد فلطورا ديث الإدا ترددوا، أقول التساس

١٠٠٠ من مديد و عصاد عني شعر كاند وكا الأثبية الوجيدة المهمة الخياة الأفر ولذي تعامدان المحاد مرادات معرو مادي المعالم المعال

and the former is not a long to the contract of the contract o



ويهوس باريان بالاكثر من كالنات منزلية فقطء فتنبع كل ما نظمج إنبه عملاؤه الونقدة بدط بثالبة بطفريه للدين ا به این در در این Potters Barn K را کساور کریاد معمود در این مید همی مود ی - با Ph Teer ، معاصده الله المدة المرضي، ومراثر على العائلة، الأصدوء

ير. إلى 14 محل بولد ي دان للأهدال، مع حدولة فتح 10 محل حراهده السنة ، وكند تمكن أن تدفع، سنت ران بهاري باران يلاطفان ممط لحبناه النهاش الطمل وتشع الحلائدو لكتابوجانا صاطاعتك ر بيسيره بين في برام مبيئة بالكماليات الأصيفون لك روحي أن الأثاث كاناس، وليس لطفوره التقول رحدي لأمهاب

لله الداخلات مثليل للموادي بادار هو بواتري بالاثليب هفين PB Teer ويلكي مشهدف أيماط ح مهدم - PBT مش لامند د لطبيعي، وقال بدمين في بايري د باينصو شهور في محرب بدخور في وو تا الهواء الرافقان التدهب مصممونا إلى حقلات توسقيَّة، ويعليوا بالما من والشاهدو MN الموت سنه او سخت مساعه تطلب من المراهلين إرسان علقه سابعه مراط فهد صوا الواوعد في عدد في أمادل خياة حقيقية للمراهقين وعمل العاملون على تحليها مثر محلبي ١٦٨

سم در كيت أوج PB Tem بكراسي بكس صنعيير عمد «بعسات عبور من عبر «. «مالا» ب س و أرف الأقراص المدمجة إلى الأثاث، و توساله، والإساك ، وتوجد بعض مروض لأ ، سم من الأنب التي شكل مع عاملت: " يكون موقع وسد PB Tee ريث " أردهت بي عدامي أسبق سات

عص ألط عن أي قد دفر العاللة هو السهدف، تعطي محالات وبرياء الا العداد، إذ المعهدة - -ف ما ما حداثهم العظمة فعالا وعكل أن يكون هذا هو النَّب الذي معمر مهمة الما الله مه المحمد المحتلفة السعى قال تطبع إلى حفظ عاد من الدفع من المقف، المحمد الدفع من المقف، المحمد المح

benefit segmentation in .

. مدوم الرئيسية لتي يمحث عله لناس في صفة المت

من خرد ملايس الرياضية شامبول Champion من مشأة سوالي الاست حرد ملايس الرياضية شامبول المحالة مثال دلك، بعث عبد المدالة المحتلفين من ملاسهم العملة مثال دلك، بعث عبد المدالة المحتلفين من ملاسهم العملة مثال دلك، بعث عبد المدالة المحتلفين الوقيعة ولا لا قد عبداره أرياضة المشاخ الحهدين على ويعبد الرياسين عدل ويعبد ولي المحتلف وليحبون المحتلف المحتلف ويعبد ولا المحتلف والمحتلف المحتلف المحتلف

عالة المستخدم عكن تحرقه الأسواق إلى محموعات من غير المستحدمين، والمستحدمين المنفير. وسحيمين الخدمين، والمستحدمين للمرة الأولى، والمستخدمين المتطبين للمنبع مثار دان، وحدث يدين إلى المدين أن مشرعين بالدم يكونوا أقل احتراما للدائد، وأقل الحد للمحاظر، وكثر تركير حد من سحيم، ويسل غير المدرعين بالدم إلى أن يكونوا العكس على الثلاثة مقايس بفترح هذا أن يوكالات الحديد بحد أن تستحدم طرق تسويق محتلفة للجفاط على لمتبرعين الخاليين، وحدث مشرعين حدد لديان أن سوق المشركة على تركيرها ايص فيركر قادة حصة السوق على حدث مستحدمين المحتبين، سد، يراشركات الصغيرة على حذب المستحدمين الخاليين عبدا عن قائد السوق

معدل الاستخدام ككن تحرثة الأسواق إلى مستخدمين حفاف للمنتج، ومتوسعين، وثقار وعادة أبو سنجدمون الثُقَال سبية مثوية صغيرة من السُوق إلاّ أنها تناظر سنة كبيرة من إحمالي الاستهلات والمنابقين لمسوقون أن يجذبوا مستخدم ثقيل واحد لمتحهم، أو حدمتهم بدلاً من عدد من سسهدات

فعلى سبيل المثال، في صباعة الوحيات السريعة، بمثل المستخدمون القتال 20% من برَّدَن، لكنَّهـ الله عندي 2000 من كل الطعام الذّي يباع - ويمكن أن ينفؤ المستخدم الفير - وحد، وعدة ما يكدر شر الشنة في مشريست، أو الشَّلاثينات من العيم لا يعرف كيف يعهو الطعام، حتى 1942 لا. في جدم اله for it. How Penery Bath Ven well Steel of a Control 1 (1982)

and information for in May Methods Control Place of the property of the Control Place of the Property of the Control Place of Vickorts Schools Deterry both Toronto Control Place of Vickorts Schools Deterry by Paris of Wilmans Son Good Cash. It was a control Vickorts School Place of Vickorts Schools Schools Deterry by Paris of Vickorts Sch

مسيده مدين و بديد و بديد و بديد في الأه و مشجى الكميرات الأحرين تحريه است تسيده بسيده بديد مع الاستجداء و و حداثك الطور واعي طريق حليظ العدسات، و مرعد ترافر المدين تدميد تدميد على أسيد توواح من صور الملاسي الداخلية إلى أحد صر بديد حضر معاددت وكذب تدمير كودك الاستجدام مرة و احدادة مع الماء والرياضة الملاه المديد المدين المدين معال الاقداء وتسيد يوطر صدا الصدمات، وعدسات ترشع لشمير الدام المدين المدين المدين على المدين على فيداخياة عندما لا تستطيع كاميرتك العدية فك المدينة فك المدينة فك المدينة فك المدينة في فيداخياة عندما لا تستطيع كاميرتك العدية فك المدينة فك المدينة في ا

- يو حدث عهد من حسب عن أعضد له عدد وعن ضميع المشترين طبقالتمان months

مد حدث من المستحد المشتحة benefit segmentation إيحاد المدن ترتب

من المستحد ال

ر الله على الله علات (وال مارت)، وتنشر دن (مورد) ، بكر نحاة الد حة ولاتهم فيكون بعض المستهلكين كاملي لولاء - يشتروا علامة نحر يُدواحده به حباران، إمَّ أمهم بريدو شيئا مختلفا في كل مرة شواه، أو يشنوه أي شيء بسع سعر

ي أن تسعيم لشركة الكثير عن طريق تحليل أعاظ لولاء في سوقها. ويحدان تعدا بداسة . . يهم ولاء لها. مثال دلك، لعهم احتياجت وسلوك مستهلكي مشروبها لرئيسي. لاحقتهم را في لأماكن التي يستنهلك مشحه، فيها - في اللغار، وفي لمحلات، وفي المسارح، وفي ر صية ، وعلى الشواطيء . " لقلة تعلمنا أن هناك كم مدهش من الولاء لمنحات بيسمي كولا ." . حه تبصرات استهلاك السينسي . " فلدي أحد الرَّفاق أربعة إلى حمسة صاديق بيسي في . يم أن لديه عجر في السيسمي وذهب لإعادة ملا بدرومه". واستخدمت الشركة هده الشائم ت شبيهة في تحديد سوق هدف النيسمي، وتطوير معربات التَّسويق (١٣٠)

. ينه عملاتها لأقل ولاء، تستطيع الشّركة أن تكتشف أي العلامات النّحريّة تكون كثر تناسب حاصَّة بها فإذا كان الكثير من مشتري البيسي بشتروا الكوكا بصا، يمكن أن تحول سمي أز . ما يعهد مقابل الكوك، ويمكن أن يحدث هذا عن طويق استحدام إعلان المقاربة المنشوة - وبالنظر إلى يتفدوا بعيدا عن علامتها التُجاريَّة، تستطيع الشَّركة أن تتعلُّم عن ضعف تسويقها - وكما بعب بِن، نَكُنَ أَن تَجِدَتِهِمِ الشَّرِكَةِ بِعَمَلِ تَخْفِيضَاتَ عَلَى عَلَامَتِهِ النَّحَرِيَّةِ

اسخدام أسس التجزئة المتعددة

مر ما نبيد سموقون تحديل تجرثتهم على متغيّر واحد، أو قدة من المنغيّرات فقط وبدلا ما ذلك، ينريد سحدمه لتتحرثة المتعددة في محاولة لتعريف مجموعات هدف أصعر، ومعرفة بصورة أفصل بديت يَّكُرُ لا بد ف لنبك محموعة البالغين الأثرياء التقاعدين فقط، وإنَّف بِيُر في هذه يجموعه عند م ٠٠ على دخلهم، وأصولهم، ووقوراتهم وتعصيلاتهم للمخاطر، ومنزلهم، وأياه حسهم

المحد الأمثلة الحبيدة لتتَّجرت متعددة المتغيِّرات هو التُحرنة السكاسة حعر فيدًا الفهر ساعد معومات أعمال - مثل كلاريتاس Claritas واكسيرين Liperian و اكسيوم من المد ، مات عو

ورو المستعدد ويروره كثر من 20 مرة في لشهر ورعم المطالبات من بعص المستهدير مد عد وحدث السريعة تصر صحفه . إذا أن هؤلاء المستخدمون لليهم ولاء كبير لها المستخدمة . ما مد بوحدث السريعة تصر صحفه . إذا أن هؤلاء المستحدمون لليهم أبعد من السمعة غير الالتحديد . رون موجدت السويعة تصور مصحفه و 10 موجود على أنهم أبعد من السعمة غير الموروة التروة ال بيور رنن أحد تحليب * معمدين من على التقال جداً * يمكن أن يكونوا أثر بعد . _ يسريعة أن يويفوهم مها * . حتى المستحدمين الثقال جداً * يمكن أن يكونوا المسر. ما وحد السبيعة ويوسط الما مقلبة فقط ولا تعمل تمارين وياضية . بغوا من الدين وياضية . بغوا من





حب محان تبود اعتبة حب خاصة - افالتتينو القوي القضول ا

و خواً الله كان الوحيات السريعة مثل بورجو كنج Burger King ، وماكدو بالدز McDonald's وكي . من الم تعنمه كثبر عس المستحدمين الثقال، ويبذلوا كل ما في وسعهم للحفاظ على رضائهم في كل . معالم من أرهد شرك عدة ما تستهدف المستخدمين الخفاف بإعلاناتهم، وترويحانهم حديد ريف أن موجود في مطاعم بالفعل، " يقول أحد مسوقي بورجر كنج ذلك. وفي أعند

مع ين المستهداف و المستهداف و

يكن أن تتعلّم الشّركة الكثير عن طريق تحليل أفاط الولاء في سوقها . ويحت أن تنفأ مدواسة عملاتها والنّس تديير

وأحد مثلم نجزلة غط الحياة الرائدة هم بريزم PRIZM ، وهو نظام أنت توجد في المكان الله عبر فيه " من كلاريناس ، يستخدم نظام بريزم عددا من العوامل السكانية - مثل العمر ، ومستوى شعب واللّخل، والعمل، وتكوين الأسرة ، والانتصاء العوقي ، والسكن - مع بيانات العملية الحدية سد ومعلومات غط الحياة المأخوذة من الدّراسات لمسحية لمستهلك وباستحدام بريزم ، يمكن أريسته . المسوقون المكان الذّي تعيش فيه في إعداد صورة دقيقة مدهشة لمن تكون ، وما الذّي يمكن أن نشريه ، فيه بني مثال لذلك :

من ينصر عمد تسميه الأصناف، يمكن أن تساعد مثل هذه النظير السوفين في غرقة تماس، و مر ق من ينص ينص ينص ينص ينص بين التسويق فها من المستهلكين منشه عبى القطير و فيعرض كل عقود حوص و يبنة، ويبن نسر ، حرص ، مثال دلك ، يكول جبرال Bine Blood Estate ، مضل دلك منظم عاض و حواجي نقطها عنلات من عدو المسيدة ليواه ، و من الأكثر ترجيحا أن يشمي الناس في هذا لعقود إلى و دي نصحة ، ويعسوا مراك من عمة لتكلفة ، ويشتر وا موسيقي كلاسيكية ، ويقرؤو المحتازات العمارية packitectural Dicest ، ويقرؤو المحتازات العمارية المحتاز المواجهة ويعسوا كلاسيكية ، ويقرؤو المحتازات العمارية المحتازات المحتازات العمارية والمنازات المحتازات ال

ثقدم مثل هذه التَّجِزْقة أداة قوية لتحزنة الأسواق، وتنقية تقديرات العُلس، واخبر أسواق لهد. بشكيل رسائل التَّرويج، مثال ذلك، في تسويق شامو سويف Suave، يستحدم جرا علين كورنير Heiere (a) من يونيليفر Unitever ريزم PRISM في تعريف الحبران الذّي لهم تركير مرتفع لمسا العاصلات سحب مثل هؤلاه النساء بصورة أفضل لوسائل الإعلان التي تفترح أن سويف لذي يدو عفيد لا يكتف خبر، ويضع بانع الكتب باريز و نوبل Barnes & Nobel مواقع محلاته في الأمكن لتي فيها تركير مستهمكين كراج Money & Brais*)، لأنهم يشتر وا الكثير من الكت

م الإتاحة المزدهرة للبيامات، وقوة الخاسب، يستمر مسوقو السكانيات الخعرافية في نفية أسسهم الإتاحة المزدهرة للبيامات، وقوة الخاسب، يستمر مسوقو السكانيات التعبيرات السكانية الوئيسية، وإصافة عناقيد حديدة، أو تعديد عديدة مر فدر مه مر أمر باستخلاص، وتحرية الفطاعات إلى قطع أصغر من الطقت الحقيقية وماسونه تعرب مراسر بالاتاب بالأمام والرموز البريدية) تعاد تنقيته الآن في قوال أصغر من عشر من ما مراسر وحني سراب بالمالية على المنتحب سعني، مناحدة المناس والمناس المناسبة المناسبة على استنساحية سعني، مناحدة المناسبة على المناسبة المناسب



ير، النَّالث تصمم استراتيجيَّة نسويق قيادة العب

ر مع مدة مشاة ، عن يشمو حداب دارة السفو ، ومصاريف العملي المتسعة تحديد مع مدان التعلق المسعة تحديد مدان التعلق المسافة المستحد مدان التعلق المسافة المستحدة المتحدد المحدد المتحدد ال

و وادك أو حصوب عمر والمها المعامل مع العملاء الأكبر ، أو متعددي الواقع ، و تر ... و بدر ... بنر .. معبير مشار دات بدت سنبي كيس مدهاها الأكبر و لياسي للاثات المكتنى ... بنر .. معبير مشار دات بن و دت سوك ، والتأمين ، والالكتروليات و بعمل أمراد مبعات شرب مده هر سمو كس سنتاني في لنعم مع عملاه سنبل كيس الأصغر ، أو المحليبي ، أو مر سند ... بال يكتبر من معملاه متعددي لواقع في الوطن مثل اكسون/ وموميل ادر المداللة المستخدم ... ما الله من معملاه متعددي لواقع في الوطن مثل اكسون/ وموميل ادر المداللة المستخدم ... من مستوى لوطن مساعدة شبكات تحارها في التعامل مع الحسانات على مستوى وطن مساعدة شبكات تحارها في التعامل مع الحسانات على مستوى

. بي صدعة هدف. وحجم عميل معبيل، يكن أن تقسم الشُّركة طبقاً لطرق الشُّراء، ومعايره و بي حدد مستحد، بعدف كثير من سنوفي أن سلوك الشُّراء buxing behavior و منافعه white

يحرثه الأسواق الدولية Segmenting International Markets مرثه

سور بدس منذ دن ما مورد، أو سنعمل في كل أو حتى معظم دول العالم. ورغم أن بعض كذ مد المدر من يذ دن لا أو سوي الشركات الدولات . ولا أن معظم الشركات الدولات من دن الله من الدول تعديدة فيمكن أن تحتلف الدول المحتلة حمد المدر المحتلة على الدول المحتلة حمد المدر المحتلة المدر المحتلة على المحتلف الدولات كثيرة في اقتصادها، وثقافتها، وتركيبتها السباسية الدال، المحدر المدر الدولات المحدر المدر المحتلة في أسوافه المحبة في أنها تحتلج إلى تحميع أسواق العالم في قطاعات لها احتباء الدولات الدولات الدولات الدولات الدولات المحدد الدولات المحدد المحدد المحدد المحدد الدولات المحدد الدولات المحدد ا

معر بعد شردت لأسواق التربية باستحدام متعيّر واحد، أو حليط من المتعبّرات معمد المستحدام متعيّر واحد، أو حليط من المتعبّرات معمد المستحد من و و المعربية العمر في ecographic location بحديث المعربية Middle Bast أو الشّرق الأوسط Middle Bast أو الشّرة الأوسط Middle Bast أو السّرة

و من الله الكثير من من معملها بعضا سبكون لها الكثير من من معملها بعضا سبكون لها الكثير من

را الرات شحده و کند اشت کال می الکشیر می سعد را الا می کشیر می الاست.

از الارات شحده و کند اشت کال می الکشیر می سعد را المها می الکشیر می سعد را المها می المعاد الله می الکشیر می سعد را المها می المعاد المها و المعاد المها و المها المعاد المها و المها المعاد المها و المها المعاد المهاد المعاد ال

لي مكن غرابه السواق العالم على مناس العوام الأقتصادية وو 100 m ووق عد مشاردان.

يتر هم مدان طبقه مستويات دحل السكان و وستوي نقود هم الاقتصادي شامل و شكر سكر

والتعديد بشركة احتياجات سكانها من المتحدث و خدمات، وياشاني و بعد التعديد على غديه

يتن سبب عنول طبقه المعمولات السبب سبة والقابية والمقال المتالسة المتعدم في حكامه

وسبب و با وغيمها المعموكات الأحبية ، والشطيعات القدية ، وكفية السيوفة عبة فيمكن الاستعداد المدان و ما مناف على

در مدان و المتعدد في احتياز الشركة لأي المتول للدعم ، وكبف كما يكن الاستعداد المدان
الدر المتعدد المدان المتعدد المدان و الأوران و غد و معتقدت الدري و الأوران و غد و معتقدت
الدرين و المتعدد المدان و المتعدد المدان و الأوران و غد و معتقدت
الدرين و المتعدد المتعدد

. يسرص تحرته الأسواق الدولية على أساس لعوامل الحمو قية دو لاقتصادية و والمياسة . والمياسة والمياسة . والمياسة والمياسة والمياسة المياسة والمياسة والمياسة والمياسة والمياسة والمياسة المياسة والمياسة والمياسة

أجزانه ما بين الأسواق intermarket segmentation

ح سنفيكين لدين لهم احتياحات متشابهة ، وسلوك شراء منشابه رعم وجودهم في دون محتفة

سنه من ويمو كما أنهم معرضون للكثير من يعس لأمور أرثيسية خد، وجرته و بالأدوي. المديرسو، الشد، ويمو كما أنهم معرضون للكثير من يعس لأمور أرثيسية خد، وجرته و بالأدوي. اسنو، و لأده لعمين ويشتركوا مع بعصهم بعصاء بالكثير من لطرق، عنا يشتركو فيه مع منهم أي سنه دصية دهيت إلى 17 دولة محتنفة ، " يقول دلك أحد الحيو م، "وكان من الصف حد أن أحد أخير م، "وكان من الصف حد أن أحد أن أن أما محتنف، عبر الله معتنفة ، ومر هفان من الشرفة من الله المغير في الميانات والمراهفين في المعانفة ، ومر هفان من الشرفة ، ومر هفان من المنافقة ، ومر هفان المنافقة ، ومن المنافقة ، ومنافقة ، وم

. بيان دورد يرشاهم لكوككولا فعير MIV المحوة بين القافل a ser of care we will be the control of the control of the control of the . کنیر می اندرک لاحری مر هغی بعالیه بصورة بشطة بصا





. . . . راس ال عليد را فعور شابها مدهشة أل كان مكان حياتهم في العالم فعلي مسؤل المشارسين بعد الداران العدي في بالعادي عديد العديدي المشاهدي لكثير من الشركات المراهفين محملات تسويل في حميه بد

Requirements for Effective Segment on فلطلبات البكرثة العمالة

مراء صح الدهن كتيد م طرق حراة سكوق، لكن ليست كل التقسيمات فعالة. مثال وثث معر مد منت بد منع ماندي مستهنكين شفر م، وسمرام، إلا أن من الواصع أن لون الشعوبيين ٢٠٠٠ س نساسح أكنا من هذا، إذا استوي كن مشتري اللج بفس كميَّة المنح كل شهر، معتقلين أن سع -سر شرورة و أن يديعوا عبس سنعره بن تستقيد الشُوكة من تحرثة هذا السُوق.

. المدار من أن مناه إحد أن تكون

 د. منسس السمادات تبدر قباس جحم القطاعات، وقوة مشترياتها، وأعاطها من لها وسر سعد ب حدثه معينة مثال دلك. بوحد؟ ١٥ مليون فرد أشول (يستخدم بده البسرد " و المعالمة المحدد المحد

ويرمن المنتحاث ففط تستنهدف قطاع مستحدمي ليدجيسوي عد الهجر أراحان شجه رياسية أن من الصنعت تعريف هذا الفقاع، وقيدسه - فلا توجيد أي يبدس عن ملاسن. رينه. مستحدمي البد البسري، ولا يتنبع مكتب التعداد المكني لدلابت للحدد هؤد سري مناه الماكنية . وتحتفظ شوكات البيانات الخاصة فقدار كنيا من الإحصاف عالم والم كانة أحرى لكن ليس عن مستحدمي البد البسري

- . يَكُنُ الأَصَالُ عِنَا 'accessable كِيكُنُ الْوَصِولُ إِلَيْ فَقَاعَ السَّوْقِ، وحدث عِمَالِتُ أَف ص أن لندي بان و به وحدث أن المستحدمين الثَّقَالَ لعلامتها النَّحَرِيَّةُ كاما من الدُّحَلَ، والسَّمَّ عَمَّ الرَّوحِينَ للبيل يقصون وقت طويلا حارح للمرك وأبهم لكثير من لأنشعة الاحتماعية. دونا انتجش هده . محموعة ، أو تشتري في أماكن معينة ، وتتعرض لأوساط معينة ، يصبع من الصعب الوصول إلى
- . معمد لذ substantial تكون قطاعات السوق كسيرة، أو مريحة بدرجة كافية خدمتها ويحيان يكون لقطاع أكسر محموعة متحاسة محكة تستحل لتابعة سريامه تسويق معصوعي حنب حاتها على بعود بالنَّفع على مشحي السَّبارات، على سبيل الثال، أن يطورو سيبرت حصيص للنَّاس الذِّين يرداد طولهم عن 7 أقدام
- ه منه الم differentiable تكون القطاعات عبرة مفاهيميا، وتستحيث بصور محتمة لعاصر لم يح لتسويقي، وترامحه المحتلفة - فإذا استحات السناء التروَّحات، وغير التروُّجت بفس الطُّريقة لبع أحد لعطور، فلا يمثلن قطاعين مستقبين.
- · فامه معمل actionable بكن تصميم الرامع العدلة لحدث القطاعات، وحدمتها عدل دلك. رعم أن شركة خطوط حويّة صعيرة تعرف سنعة قفاعات سوق إلاّ ل عاطيها كنو قبين حدّ لنطوير مر مج تسويق مستقلَّة لكلِّ قطاع.

تسويق الهدف TARGET MARKETING

تختف غرانة السلوق فرص تحرثة مسوق الشركة وعلى الشركة الأران تحري تقوي للقطاعات للعنلمة. ومدد ته عدد، وأي قطاعات يمكن أن تحدمها بصورة أفضل وينفي بطره الأراعبي كيف نحوي تنفركت مود فصاعات بهدف، وتحتارها

له و لذب الصميم مسراسحيَّة سبويق قبادة العميا



ما در در در در در من مستخدم من مستری، وقد م و وقیحه لهدا، تعصل قله من الشركات عرومها به لاد را ر ما مدار ما در در این گرش، در در این Anstt. ng Left Handrd بی المملكة الشخارة استهدف مد لفته.

Evaluating Minica Segme . gamb aladia education

و مد مد و سول معند المحد النظر الشركة إلى ثلاثة عوامل: حجم القطاع وغوه، وحداث مد مد مد و شركة ومورده الشركة بيانات عن مبيعات القطاعات العبد المحدد مد و حدث توقع، وتعلم أولا كما تصبح مهتمة بالقطاعات التي لها الحجم المصبح المحدد مد و تحدد و لنمو الصحيحين أمران تسبيان فعلا. ولبست القطاعات المائي كان الأصعر المهارات، والورد المدالة والمحدد المحدد كل أمري في خدمكن ألا يكون للشركات الأصعر المهارات، والورد والموادد والموادد والموادد والموادد والمحدد المحدد المحدد المحدد المعدد وقو حددية، بالمعلى المطلق، إلا أنها تكون أكثر وبحية محتمدة للمدالة عدد وقو حددية، بالمعلى المطلق، إلا أنها تكون أكثر وبحية محتمدة للمدالة المحدد المحدد وقو حددية، بالمعلى المطلق، إلا أنها تكون أكثر وبحية محتمدة للمدالة المحدد المحدد والمحدد المحدد والمحتمدة المحتمدة المحدد المحتمدة المحتمد المحتمدة المحتمدة المحتمدة المحتمدة المحتمدة المحتمدة المحتمدة ا

ما المراجعة الفطاع طويلة المدى العنا المراجعة القطاع طويلة المدى العنا المدى العنا المدى العنا المدى العنا المدى المداوية المدى المعنا المدى المحتمد المراجعة المدى المحتمد المراجعة المداوية ا

المراح مى كسدها هي القطاع . كما نؤثر فوة المنسوس power of haves السببة على حدوث عدم والمدين من حدوث عدم والمدين المدين ا

إلى من المقطوع خجم والنمو الصعيمين، وكان حداد هيكيا، يحد أن تأخذ الله ي من المعلوم خجم والنمو الصعيمين، وكان حداد هيكيا، يحد أن تأخذ الله ي من عداد عدي المقطوعات احدادة سرعة لعدم الفافه مع أهداد المرابعة عدى ألا يكون لذي الشركة المهارات، والمواود للأرضة للمحدم في نقط حداد المداركة المفافقة وتكس عموات على مناصبها لهدة مناطقة مناطقة وتكسب عموات على مناصبها

Selecting Target Market Segments فعامان سوق الشدف

مد يما عات المختلفة ، يجب أن تحدّد الشّركة الأنّ أي الفطاعات ، وعددها التي منستهدفها يتكون وفي الهدف target market من محموعة من المشترين الدّين بشتركوا في احتياحات ، أو حواص مشتركة وفي عن مشركة أن تحدمها .

target market موق الهدف

مديرعة من الشترين الدين يشتركوا في احتياحات، أو خواص مشتركة والتي تقرَّر الشركة أن تحدمها

ويهر الأن لدي المشترين احتياجات، ورغات فريدة، في تطبع الماته أن يري كل مشتري كسوق هدف منتقل ومثانيا، يمكن أن يصمم البائع برنامج تسويق مستقل لكل مشتري الكن رعم أن بعص الشركات نحول أن تحدد المشترين الحصورة فردية، إلا أن معظمها تواجه أعدادا أكبر من المشترين الاصغر، ولا تحدال من ذلك، فإنها نظر إلى قطاعات أوسع من المشترين بيميد و لا كدر أد يستحق بدل الحجد فيه. وبدلا من ذلك، فإنها نظر إلى قطاعات أوسع من المشترين بيميد و كدلا من ذلك، فإنها نظر إلى قطاعات أوسع من المشترين بيميد و كدر عمومية، ممكن عمل تسويق لهدف على عدة مستويات محتلفة ويسر شكل (١٠-٢) أن شرب يمكن أن تستهدف بصورة عربصة حد (المشويق عبر المبير)، أو بصورة ضيفة حد (المسويق عبر المبير)، أو بصورة ضيفة حد (المسويق سعر أو حربي)، أو بن البينين (التسويق المهر، أو المركز)

النَّسويق غير المميّز المميّز undifferentiated marketing (أو التَّسويق الغزير المميّز undifferentiated marketing) . يكن أن تقرر الشركة أن تهمل اختلافات قطاعات السّوق، وتستهدف السّوق كنه عرص (marketing) . يكن أن تقرر الشركة أن تهمل اختلافات قطاعات السّوق، وتستهدف السّوق كنه عرص على المناسقة على المناسق



نک (۲-۲) ... حجاب سان ما

، نند سنت ملاحقه من قس في هذا الفصل، لذي معظم المسوقين الحديثين شكوكا قوية بالسن. م ه. الاسر الحية الفهر الصحوات في تعوير المنتج، أو العلامة التجارية التي توضي كل المستهنكيا المداد المداد الحداد حد مسوقة لعراد مصاحب المافسة مع الشركات الأكثر تركيز اللي تؤذي عدد عدد في سنة حداد فعاعات، وكان محددة.

سه يق لمنز

سعد من التسويق المعبر المعبر differentiated marketing (أو التسويق المقسم Marketing من المعبر التسويق المقسم المعبر المعب

differentiated (segmented) marketing المربق المميز

الأمويق المعجد حديث تعطية السوق تقور فيها الشركة أن تستهلاف عددا من قطاعات السوق، وتصفر عروم معند برسية

ونفيه بسني لو در Estec Lauder عشرات من المتحات المحتلفة التي استهدوت قطاعات معد فذنه من

ين لاربعة عصور المعبرة الأفصل صيفات في الولايات الشعدة في يستي فرد Eure Laster ، وكدت التصوير معلان منحات مكياح ، ولدين فحده التصوير مستق في ولايت فحده المورد مشاة يستي لودر حميرة في إنتاج علامات تحارية عمية أنحده مدافلت تطاف مت أن محتلف المحدد عليه المحالفة المحدد المحالفة المحدد عليه المحدد ا

ونتفديم لمنتح، وتسويق أشكاله المختلفة للقطاعات المختلفة، تأمل الشركات أن تحقق صبعت أعلى، ربول فصل في كل قطاع سوق. وينتج من تطوير مواقع أقوي في عدد من القطاعات إحمالي صبعت كثر من تسويق عير المميز عبر كل القطاعات. وتعطي العلامات التحرية المشتركة لإبستي نودر بمشركة حصة سوق كثر كثيرا عم يمكن أن تحققه علامة تحارية فردية وتحصد العلامتان لتجاريت يستي لودر، وكبيث مع مصهد، بعضا 40% من حصة سوق مستحضرات التحميل المعيرة ويحمل هذا التسويق لمعير تقطاعات معددة كثر فعالية من التسويق غير المميز عبر كل القطاعات

إذّ التسويق الممير يتسبب في ريادة تكاليف تأدية الأعمال وعادة تحد التركة أن من الأكثر تكنفة . عبي سبيل السال، يكون كثر تكنفة من يسح 100 وحدة عبير وساح 100 وحداث من 100 متجات محتلفة ، عبي سبيل السال، يكون كثر تكنفة من يسح 100 وحدة من مستخ و حد . ويحتاج تطوير خطط تسويق محتلفة لقطاعات مستغلة إلى طريد من أحدث تسويق السورة وتحليظ ترويح ، وإدارة قناة . كما تريد محاولة الوصول إلى نعاعات سوق محتلف من تكاليف الترويح لذلك ، يجب أن ترق الشركة الريادة في لمبعث مقال عرده في التحد مقال عرده في التحد مقال على الترويح المبارة عندما تحدد استرات عقال الترويح المبارة الشركة الريادة في لمبعث مقال عرده في التحديد الترويح المبارة التحديد عدد التحديد الترويخ المبارة التحديد ال



. . _ حد منه الدولية المطاعات الأزياء. خدرة الاحتياجات للخنافية لقطاعات الأزياء.

التسويق المركز

تكون استراتيجية تنطية السوق القالفة التسويق الموكز concentrated marketing أو تسويق الكو، تكون استراتيجية تنطية السوق القالفة الخصول عمل معدادة وبدلا من معدادته الحصول عمل معد معدد منتبرة من معدادته الحسول عمل معدادة ومنتبرة من فط عمل الشركة على تحقيق حصة أكسر لقطاع واحد، أو قعة من فط عمل الكوات. مثال ذلك، تكون منشأة أو شكوش للشاحنات المعداد منتبر المحاصل إمقاد من منتبرة المحاصل المعداد منتبر منتبرة المحاصل على منتسبة تحديد لا مسمى في تعالم ونبيع منشأة تشرا Tetra نسبية 80% من طعاء الشدر منتبرة معدد المنتبرة المعداد منتبرة منتبرة المعداد منتبرة منتبرة المعداد منتبرة منتبرة المعداد المنتبرة المعداد المعداد المنتبرة المعداد المنتبرة المعداد المنتبرة المعداد المنتبرة المعداد المنتبرة المعداد المنتبرة المنتبرة

النسويق المركز (تسويق الكوة) concentrated (niche) marketing

ستراتيجية نفطية السّوق التي تعمل فيها الشّركة على تحنيق حصّة أكبر لفطاع واحد، أو قلة من الفطاعات. أو الكوات.

رو حدد تسوي مرتو الخفل المركة موقع سوق قوي سبب معرفتها الأكبر باحتياجات العسر حدد من حداث المستعادي في نكستها في مكن أن تسوق بتعالية الاستادة الحداث المحتادة معالية الاستادة معاية كد فكر -عاد حداد المداد المستحدة مشحوها الوخلافاتها ، وقواتها ، وبرامح الصالاتها نحاه المستحد مداد حداث المداد العداد المستحدة مشحوها ، الوخلافاتها ، وقواتها ، وبرامح الصالاتها نحاه المستحد المداد المداد المستحدد ال

من لا يعدد لا يسده حدّ وعاده تحدث عددا من المنافسين، تكون الكوات أصغره وتكريّ المنافس الله المنافسين منافسين ويقدم تعمل على الكوات فرصة للشركات تصعّر

بالدر مورد بعيد عن الماركة مع المدوسة مع المدوسة الكتار و وتمو بعد داك إلى مدوسة وسع ما المدوسة مع المدوسة الكتار و وتمو بعد داك إلى مدوسة والوسعة بالدولة بين الدحلة والمدوسة المدوسة والمدوسة بين يو لا يد في تكسس يوا يعصل المدوقة من المدولة المدولة بين المدولة المدولة بين المدولة المدول

. لان، نجعل التكلفة المنخفصة لإعداد محل على الإنترنت من حريع كثر حدمة كوات تبدو صعيرة بدية وتحقق الأعمال الصعيرة، بصفة حاصة، الله و من حدمة كوات صعيرة عنى الويب وقبعه بهي المدي و ويب Webpreneu " الذّي حقق نتائج مدهلة:

سد تحقق عبدالقة الإنترنت مثل أصرون دوت كوه أرب مستحداً، فرنا سبعه و بنجته با Stee الاستجدار المحتدان المحتدات الاستحداد الاستحدار المحتدار المحتدار المحتدار المحتدار المحتدار المحتدار المحتدار المحتدار المحتدار المحتدان و شروع المحتدان و أخراء المحتدان و المحتدان و المحتدان المحتد



عن بعض نسونين بصَّعام أسواق كوة لإنتاج عوافي المبعات مثال دلك، أعادت العلامات التجاريَّة للكوات كوور Mountain Dew و ير LaceWite الحياة الخديدة للعلامة التّحاريّة مونتين ديو Mountain Dew

يكن ل يكود التسوين المركر مرتفع الربحية. ويشمل في نفس الوقت مخاطر أكبر من المند وسرف مدى يشركات التي تعتمد على قطاع واحد، أو عدة قطاعات في أعمالها كلها معاناة كبيرة إذا أنب ه عصر أو يكل أن يفرَّو الكافسون الأكبر أنَّ يدخلوا بفس القطاع بموارد أكبر . ولهذه الأسباب، تعمر هنبر من شركات التنويع في عدد من قطاعات السوق.

التسويق الجزئي

سفس السرق المبرة، والركرة حهودها، برامج تسويقها لتحقيق احتياحات قطاعات، وكوات السُوق حنت ﴿ أَنَّهَ لا تَحْمَ حَهُودِهَا مَكِيمَةُ حَسَبِ الطُّلَبِ، في نَفْسِ الوقت، لكلِّ عَميل فردي. ويكود النَّسوين الجزئي micromarketing الممارسة العمليَّة لتفصيل المنتجات، ويرامج التَّسويق لتاس مدفت أمر د. ومواقع محدّدة. ومدلا من رؤية العميل في كل فرد، يري المسوقون الجزيون الفردمي كل معبر ، بشمل تشويق حرثي تسويقا محلِّبا local marketing، و تسويقا فرديا udwdual marketing

micromarketing النسويل الحرثي

ب، ب مدينة تفصيل استحات، وبرامج التسويق لتناسب مذاقات الأفراد، ومجموعات المستهلك بمنه ، شمال سه يما معنيد، و تسويقا فردي

برية المحلي بشمل النسويق المحلي marketing برية المحلي بشمار علامات عديد وزو ر الله المحاورة - ونساعد مشأة كراف Knii سلامل محلأت السوم موكسي بع ومنه سطة ، ومرتفعة الدّحل ، وهي المجتمعات العرقيّة المحتلف

local marketing ينرين المحلي

ين، والاستهداف، وتحليد الوقع - عامال

ا درامات نحارية ، وترويحات طمقا لاح مدوره، وحتى المحلات المحددة

. ين لمحلّي معص أوحه النّقص. فيمكن أن يقود تكاليف النّصيع، والنّسوين عن طريق تقليل مري حجم كما يمكن أن ينتج مشاكل إمدادات عمدم نحاول الشركات أن تلي المتعلَّدات المنعبّرة إلى والمحبَّة، وأسواق الساطق المحتلفة اكشر من هذاء يكن أن تصعف الصَّهِرة الشَّامة للعلامة 🗻 🚅 حتيف المنتح، والرّسالة كثيرا حدًا في المواقع المحتلفة

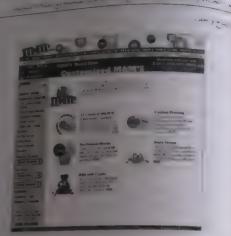
. م مو حهة الشركات الأسواق منر إلدة التُحرية، وتطور تقبات دعم حديدة، عادة تتعوَّق بميرات ... محتى على أوحه قصوره فيساعد النَّسويق المحلِّي الشَّركة في النَّسويق معاليَّة أكبر في مواحهة إحداد بالمحلِّمة، واحتلافات المناطق الواصحة في السكسات، وأعاط الحية كما تحقُّق احتباحات عله، حد لأول للشَّركة - تحار النَّجرنة - اللَّين بعضلوا تشكيلات النَّتح الأكثر ماسة لحيرالهم

تعويق الفرد في الحالة المنظرُفة، يصمح النَّسويق الجَوْثي تسويق الفرد radividual marketing-عصر سحت، ويرامح التسويق طبقا لاحتباحات وتفضيلات العملاء الأفراد ويسمي تسويل الفرد من من واحد لواحد sone to one marketing و حسب الطنب منزارة muse customication و نسويل

individual marketing تسويق الفرد

نفسل منحات، ومرامع التسويق طبقا لاحتياحات وتعصيلات العملاء الأفراد ويسمي تسويل تعري سبغ من واحد لواحله، و النسويق حسب الطّلب بغرارة، و تسوين الأسواق من عمين و حد

وقدحعل لانتشار الواسع لاستخدام السويق العرير حفيفة ارتعرور مصت كال بمملاء بح



يين لدار. في موقع محل العلامة التَّحاريَّة M&Ms Brand Store يَكُنكُ أَنْ تَصَدَّر أَمْرَ حَاصًا بَحَرِيْتُ محتمة الماق - الدران التحالات

بصينة حاصّة للشّر كات الصّغيرة، يوفر حسب الطّلب الغزير طريقة للوقوف مقابل المنافسين الأكبر

محصص مسنة أو شكوش للشاحات في إنتاج شاحات بطفاء الخريق، وحمد اعاياء و لاسمت. منتحد العكرية وهي شركة صعيرة - في عشر حجم كبر النافسين مثل بكر وبويستار الدولية المستحدد العكرية وهي شركة صعيرة - في عشر حجم كبر النافسين مثل بكر وبويستار الدولية المستحدد المستح

و رد مه و در ي منص حدة صف لطاب العميل ، وبصمم الإسكامي الأحديثة بالإراث و در مده من و در ي منص حدة صف لطاب العميل الحديثة اللكثير من المؤكد و معتمد المحدود المحدود المحدود المحدود المحدود على المحدود المحد

عدال المستور على المستوري و المستوري " ساء المركبة" من لوحة الاحتيارات المركبة " من لوحة الاحتيارات الكراء من المركبة " من الحتيارات الكراء من المركبة المستور و المركبة المستورة والمحالمة المستورة والمحالمة المركبة المركبة المتعارفة المستورية المركبة المتعارفة المركبة المتعارفة المستورية المستورية المركبة المتعارفة المستورية المركبة المستورية المركبة المستورية المركبة المركبة المركبة المستورية المركبة المركبة

و حدث مرحد حدد معد بعد أو احتمال حاص؟ حرب قسم Customized M&M S من موقع معرف محر المراحد و المحدد المراحد و المحدد المراحد و المحدد المراحد و المحدد المراحد المحدد المحدد

مسر مسد ل سمع لاستهلاكية لوجيدون الذين يعملوا واحدا لواحد فقط فيجد مسوفون لاست إلى لاسر لد و حديثة بشد حعو عروصهم حسد الطلب مثال ذلك، تقدم مشأة مي دي الله هرات مسي مدر وصه حسد الفلت لاي شيء تقريب لعملاه المستشعى و فقدم أسماء نقصه حسد عديد و مدا دو يه و و في احد أخسد الفلت، و مطم يرامج حاسب حسد الفلت لا يد حسد الدر يع عد العراق و تشع المات المساور واحدة في نقس الوقت، وأي سعاد المدور واحدة في نقس الوقت، وأي سعاد

سه إلى الحطاف والسلم المدين

سي عكم الناب عربير، والذي يعمي الحاجة إلى التُداخل النشوي، حمل من واحدار من عند الغرير فاعدة الله عند عند عند عند من قبل ومثلما كان الإنتاج الغرير فاعدة الله ويند من رودور من معلاد سر صبح - مي . صبح حسب علي عورة فاعدة النّسويق لنفوق الحادي والعشوين . فيبلو أن العالم بن - مي . صبح حسب علي عررة فاعدة النّسويق لنفوق الحادي والعشوين . فيبلو أن العالم بني ر حي. حسن حسب على الرو روزنامه - من الآياء غديمة حيدة عدم كان العملاء بعاملون **كأفراد، إلى التَسويق الغزير عندما**له يعل

ر. سعت. ويقوموسور الري self-marketing التسويق الذاتي self-marketing للمستهلك مبدور ... ، معمل حريد مسوويد . سنهمكر، مسوويه أسر شحديد أي لشحات، والعلامات التجارية يشتروها. لماحداثين مرمشرد المدر بهد الديد مشتريات محتفة بري الأول عددا من أفراد المسعات، يحاول كل منهم أديد ي منحه ولا يري شي أي ودميعات، وبدلا من ذلك يري شعارات على الإنترنت. ويعدر معيادات على سنحت ساحة ، ويند حل مكترونها مع موردين ، ومستخدمين ، ومحللي منتج محتيد وبعددت غرار أحد لصرعرض أحدوكيل المشتريات الذني مسؤولية أكبر في عملية الشراورون

وب سنسرر لاحدد حيد خور التداخلي أكثر، ومنولوج الإعلان الأقل، ستنمو أهمية النسر سي وق عمر أريد من منشوين إلى تغارير المستهلك، والشحافهم بمجتمعات مناقشة الشيريم لاندس. ورصدر لأو مر عبر بهانف أو اخط المنتوح، سيؤثر المسوقون على عمليَّة الشَّروه بطرق حديد سيحد حوس شعور سنهكير أكثر في كل مواحل تطوير المنتج، وعمليات الشَّواء فأيريد فرم سد بن بعمارسه بعيسة بشيويق لدائي

حتيار استراتيجية تسويق الهدف

حدم بند در از تأخذ في حسبان الكثير من العوامل عند اختيار استراتيجيّة تسويق الهدف. وتعتمد مد سخنة لأنصل عنى موارد الشركة company resources عندما تكون موارد الشركة محدودة، بكور مست مرا معنى أفت المعا تعنيد أفصل مستواتيجية على درحة تغيرية المنتع product sanability سب مرسد سد أكثر سمنحات الشقعة مثل الحريب فروت، أو الصلب وتكون المنحم مر محمل محمد مي منتسميد، منل لكميرات والسيارات، ماسية أكثر للتمييز، أو التركير كما بحا حب سع products agressive stage في الحسبان ايضا. فعندما تقدم الشركة منتحاجليه ا مرسح بالمال مسدين نفاء صبعة واحدة فقط، ويمكن أن يكون التسويق غير المميّر، أو الركم عني المرابي المستع من دوره حية الشنج بيداً نسويق التَّميد في الديمي معادلًا

واحد هو تعبيرية السّوق market sariability فودا دن تدي معمد منسر برغس بد د ك مر موسيد. كيب ت ، ولهم مص ردود المعل لطريقة حهود النسويق، يكون انسوس م سترابيات. به بني ممينز، أو المركز، يمكن أن يكون لنسويق عبر المميز شعارير وعلى ويق عير المميّز ، يمكن أن تكسب الشّركة مبرة مر است.

Socially Responsible Target Marketing Laborat Jamal 3 and 1

الصفة. ويسهد ف الدَّكي الشَّر كات لنكون أكثر كفاءة، وفعالة عن طريق التَّركير عنى الفطاعات التي تمكُّر أن ص . واكثر ربحية . كما يحكن أن بعيد الاستهداف المستهلكي ابعد - تصل الشركات إلى منا المرابعة المرابعة المرابعة المنابعة المنابعة المنابعة المرابعة المرابع زيس حدلا، وقلقا وعادة يشمل الموضوع الأكبر استهداف مستهدكي عرصة للهجوم، أريب ي مدة بمنتجات مثيرة للحدل، أو من المحتمل أن تضرّهم

ورب الثان، وجه النَّقد على مدار السَّنوات لصناعة أطعمة الحوب سبب توجه حهود تسويفها . نير من طهير الباقدون قلقهم من أن العروض الممثارة والإعلامات الغوبة تحدب الحصور مرجلال ما ين مور لرسومات المتحركة المحبوبة التي تغمر دفاع الأطعال وبالمثل، حصل هجوم على مسوفي يدر إضار، ومنتجات الأطفال الأخرى عادة مع تبوير حبد

. يعهد مشاكل أخرى عندما تشدقي تسويق منتجات البالغين إلى قطاع الأطفال-سواء كنان هذه معصد و أو عبر مقصود . مثال دلك ، رفعت مفوضية التحارة العبدرالية Foderal Trade Commission ومحموعات الأنشطة المدنية قصاباً على شركات الدّخان لاستهدافها المدّخين صعار المنز ورحدت در سنة FTC حديثة أن 80% من أفلام الكبار فقط، و 70% من ألعاب الفيديو عبر المسموح للصعار شمنه ستهدفت أطفالا أقلّ من 17 سنة. وطالب بعص النّفاد بحطر الإعلان للأطفال حظرا كاملا ونشحج لإعلان المسؤول، نشرت وكالة التنظيم اللّاتي لصناعة الإعلان العروفة باسم وحدة مراحمة عملان لأصميال Children's Advertising Review Unit خطوط إزشياديَّة مسوسيعيَّة لإعسلال الأحصيال تنسُّر احسحت الحاصة لجماهير الأطفال.

كما يشج مسوقو السَّجائر، والبيرة، والوجبات السّريعة الكثير من الحدل في السّوات الأحيرة ــــــ محوداتهم استهداف المستهلكين من الأقلبات من داخل المدن. مثال دلك، حدث بقد في كمور الدر، وسلاس حرى لإلحاحهم في ترويج الدهون الرائدة والأملاح في الطعام للموطير منحمصي للحر وسكان حصر الذين يكونوا أكثر ترجيحا جداً من أن بخضعوا ليكونوا مستهلكين تخيار و دش ، نعرصه . حجر سولدر R J Reynolds للمدفعية الثّقيلة في بداية السّميات من القرن العشرين سيلادي عدم عسم عمر مستويق سجائر المنتول المسماة Uplawn مستهدفة السود مستعمي تدخل وسرعة سعد

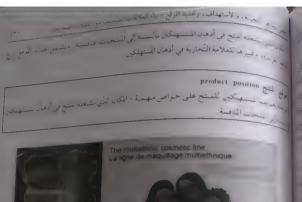
الملامة التجارية في مواجهة الصباح المرتفع للعامة من الناس و وانصغوط الشديدة من الفاوة المستخدم المحاص الفار و وطهر من النسو الهام وطهر من النسو الهام المحاص الفار وطهر من النسو الهام الفار المستهداف في مستخدام الاستهداف في مستخدام الاستهداف ويكن أن يساعد هذا المسوقين المستخدات نتي عليها علامات استفهام والتي توسيد و مد الاستفهام ويكن أن يساعد هذا المسوقين المستخدات نتي عليها علامات استفهام والمستخدم والمائد والمستخدم المستخدم المستفهام المستخدم والمستخدم المستفهام المستخدم والمستخدم والمستخد

و لا تستقطب كل محاولات استهداف الأطفال، أو الأقليات، أو الفطاعات الحاصة من هد ... و لا تستقطب كل محاولات استهدافي المستهدفين. مثال دلت ، تعمل شركة كوليب عادهان المن فني الحقيقة ، يوفر معظهما فائلة للمستهدفين المستهدفين. مثال دلت ، تعمل شركة كوليب عادهان المن والعقال من معجون الأسنان الأطفال من معجون أسنان Barbic المنسود الأصنان . و Sparking Bubble Fruit بالمنسود و Sparking Bubble Fruit بالمنسود و المنسود المنسود و المنسود المنسود و المنسود المنسود و ا

لذلك، في تسويق الهدف، لا يكون الموضوع من ١١٠٥٠ المستهدف، وبدلا من ذلك فهو كيف ١١٠٥٠٠ ماذا ١١٠٥٠ ويظهر المجادلون عندما يحاول المسوقون أن ير محوا عبى حساب القطاعات المستهدفة - عدر يستهدفوا بصورة غير عادلة القطاعات العرضة للهجوم، أو يستهدفوهم منتجات أو تكتبكات عليها علاما استفهام. وينادي التسويق المسؤول اجتماعياً بالتجزئة، والاستهداف التي لا تتخدم مصالح الشركة فقع وإنما تخدم مصالح هؤلاء المستهدفين ايضا.

نحيد موقع الهيزة التنافسية POSITIONING FOR COMPETITIVE ADVANTAGE

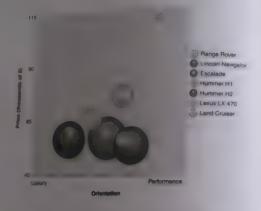
و من و هدر و سنو و سهدف بعد أن تحدد الشركة أي المواقع تريد أن تشعله و من من من من من المستعلمة للمنتج على حواص مهمة





مد معمد بسويل لهدف كلا من المسوق، والمستهلك فتسوق باكار المستحصرات المحميل Saara Commenques تحمد بالتجميل المساء من العرقيات المحتلفة اللأبي لديهن عفش للاشياء العربية

، حمل لمستهلكون تحميلا رائدا عملومات عن المتحان، والخدمات والأيكل أن يعبدو نفويم محد في كل مرة يتخذوا قرار شواء. ولتسبط عملية الشراء، بنظم المشهلكون المتحد، وخدمات. محد في كل مرة يتخذوا قرار شواء. ولتسبط عملية الشراء، بنظم المشعمة الإدركات، والمعاعد، ر لدنك، يرى العملاء فادة السوق كاديلات م سنعر مع توارن الفحامة و لأداء



شكل (٧-٣) حريطة تحديد الموقع مركبات المعمة الرياضية الكبيرة المحمة

مد تحدَّد موقع الهمر اتش واحد Hommer HI لأصلية بأنها SIV لأعلَى أد، ومعريقان مع ديث. أي أس مند - وتستهدف Hummer HI قطاعا صغيرا من الأفواد لأنويه حداً - وطف موقع ويب HI. أسبت . الحار فسيقة مركزيَّة واحدة: الوظيقة - فتم إنتاج كل وحد من أوحه الطلب مع لها بالمعوَّمي لكان لدَّي لاعداص أراتأجه إليه السيارات، والشَّاحات الهي تعطيك احساسالا يصدقه عقل دخريَّة، وتبمع لك

وسلساهاة، رعم أن Hummer H2 موجّهة تحاه الأداء إلان موقعها يكون موجه المحامة ١٠١ كثر. مد قد معقول كثير - وتستهدف Hummer H2 قطاع أكبر من الهبين لدّين يعيشوا في ندل. وصوحيه لتي ف مد بدات SUV تشبه ملاكها، كاملة بأيادي حميلة ومقاعد رقيقة ، أثبت H2 أنه لا رال هيك و حد . الرائعة تمكن أن يقع، ويعطبك عشوين، "يقول موقع ويب H2 ذلك " فلنحلق [H2] تور. نام در مد حمية، والمقدرة على الطّريق، والمقدرة خارح لطّريقًا

والمناص والماء موجودة وأن سيفتكن حراستح بالمقاربة مع المسحات الشيهة

موسود المسوفين الان المسوفين أو دول مساعدة المسوفين الان رود سخت المساور المسا





حدث ين من مصاعب أو عند حاردن. أعدما توجدها، فأنت تكون العائلة".

ورنط بديد الهوقع Positioning Mago وعربة

برحد مد محديد موافعهم عادة بعد المموقون خرائط تحديد الموقع الإدراك الماس

و من ميل در الان استهد لعلامانهم التحارية مقابل المنتجات المنافسة على عد

مه مد اسر نس (۳۱۱) حريفة حديد مو في أسوق مركبة المفعة الرياصية Hiry rehicle

يكن تحبيرها بصورة مرتفعة، مثل السيارات، والمانات الكريسيد مثا حدد يمانها، أو أدانها، أو أنافتها وتصميمها اللك، تقدم موجود ١٨٩١ معت أسر حديدة مناعات المناطقة المن رمون بعيه الرائعة. وبالمثل، عكن أن تميّر الشركات مشعرتها على حواص مش «لشدي» أو مائية، أو القابلية للإصلاح

. عا به: إن إلى أبي قبير الشركة منتجها الطبيعيّ، يمكن أن قبر الفركة احدمات لتي تصحب المتح الكس أرب الحدمات services differentiation من حلال النسمية الأسرع، أو شريح، أو بعدية مثان يك وال BankOne فروع حدمات كاملة في محلات السوير ماركت لتوفير الموقع البريع مع معمل يرب عياية الأسبوع، والعطلات الأحرى

ينك أن يميّر الشَّمْسِيد شركة عن غيرها، مثلما يمكن أن تفعل حدمات لإصلاح دلك بصر ميرجب مفتري السبارات بدفع المربد للامتقال مسافة أطول لشواه السبورة من تاحر يقدم أفصل حدمات بَ ﴿ وَغَيْرٍ نَعُصَ الشَّرِكَاتَ عَرُوضَهَا عَنْ طَرِيقَ تَقَدِيمَ حَدَمَةَ تَدْرِيبَ الْعَمِيلِ، أو حدمات سنشاريَّة -به معلومات، حدمات نصائح يحتاجه المشترون فتستشير مشأة مكيسوب Mickesson ، وهي شركة تحارة جملة رئيسية للعقاقير، 12.000 صيدليَّة مستثنَّة لتساعدها في تحديد لله ر.. و لمحرون، والأوامر المحوسة وتمساعلة عملاتها في النافسة الأفصل، تكسب مكيسون ولاه ... ومبيعات أكثر

. كسب لشركات التي تمارس تميير الفاة channel differentiation ميرة تنافسيه من حلال تطرق نني . به تعصبة قبانها ، وخمرتها ، وأدائه - فحددت أمارون دوت كوم Amazon com ، ودر Deil ، و فور سسها بعيدا بقبواتها المباشرة مرتفعة الحودة ويشتهر تحارها في حميع أبحاء أنعالم بجدماتهم مر

نما يمكن أن تكسب الشركات ميرة تنافسيه فريَّة من حلال تمير النَّاس people differentation - تعيير دار التمارا أن يفعله متافسوهم، وتقريبهم الهجرف العاملون في ديري (Disne بالهما ودودين ومشهجون سمية حصوط الجوية السنعافورية Singapore Airlines يسمعة ممتارة سسب كياسة العامين فيهم وتقدم أي ي ١١٨٠ أنسا متأكدين من أن الحلول التي يريدها العملاء هي التي يحصلون عليها. ويعتاج تمير الأس أل مشركة العاملين فيها الدّين يتصلوا بالعملاء بعناية، وتدريهم تدريبا حيدا مثال ذك، تدرب ديري عدس في مدن ملاهيها تدريبا متفنا لضمان أن يكونوا أكفاء، ومرحبي بالعملاء، وودونين معهم - س والام سحين الدَّحول إلى سائقي الحط الحديدي المفرد إلى الدَّس لدِّين يكسوه الطُّريق لرَّتِيسي ويدرب الرعامل بعاية ليمهم العملاء. "ويدخل السعادة على الناس"

حني عندت تبندو حهود المافسية بفين الشيء، يمكن أن يدرك المشرون الفرق بده على تبيير صورة muge diffe أن تمثل صورة الشركة . في حد أن تمثل صورة الشركة . أو الدلامة الشعرية سع شبرة ستح ولله ممير. ويستدعى تطوير صورة قوية، وعيرة الإنتكار، ونعمر الناق ولا يمكن لا نعور سري Choosing a Positioning Strates 23 gall 222 accompany please

المتعاد السواملية حد معد الشاب و الفاعد ما معدة إلى مد الموقع في تفاع حديد إذا كان هناك عدد كاف من المشتول عام مد من به ای طاحه ای انگذار من حداث، منده من شرکتان أو أكثر إلى بعس الموقع و مددد معتبر على معارفة العراق العبير نفسها عن الأحريات وبعث أن تميّر الشّركة عروصها سنا مناء الرامة الرائد عراد العراق العبير نفسها عن الأحريات وبعث أن تميّر الشّركة عروصها سنا د در در در ده و در نعري محموعة معبوبة في تقطاع

. من رسهمة عديد موقع من ثلاث حصوات تعريف محموعة من المميرات التنافسية الماي مدور مهمة حيد من الدوسية الصحيحة، و حتيار استراتيجية شاملة لشحديد الوقد ومد سر بشابه مدديك بالتوميا صلى يوقع بحثراء وتسليمه بتعالية للسوق

تعريف الميزات التنافسية الممكنة

... را حد مريحه ما عماله عدف، بحد أن يعهد السوقون احتياجات العميل أفضا عانده ما يسار وسدمو مده كمر تأ يقدمه ما فسول و تكسب الشركة ، طبق للمدى الذي يحكم أن غا موقعه بيد. مهرة تنافسيه competitive advantage. إلأن المواقع الصَّابة لا يمكن أوتهي مريد . در حدرت شركة مرف منحه على أنه يقدم ferung افضل حودة، وخدمة، يجب عددلك النسب . حدث و حدمة عن تعديد الدلث، بعد الخديد الموقع شمييز differentiating عروض تسويل للدي بحست بعص مستهلكين جرادة والله

competitive advantage أيبرة التنافسية

م حجل حافس تخسط غُرْكة عن طريق تفديمها فيمة أكبر للمستهلكين، إماً من خلال أسعار أقل، أو م صوريده سافع أندويتي تنزأ الأسعار لأعلى

. الحدد شده المميد . بحث أن يمكر السوقود في تجربة العميل كلَّها مع منتج الشَّركة . أو حدمته مدر . حد مذر م المنطة ظرق المعبير مدمه عدى نقطة الصال بالمعبل. ما هي الطرق المعددة الي - عنبه أندان ، مد عسلها أن عروض سوفها بها؟ نستطيع الشركة أن تميَّز نفسها على كل من هوا that resures channels people in a good of land of the second

م . . product different على طول مدى الطيف فعي أحد طرفي الطب ع سنف متحاج، والصلَّب، والاسترين وحتى هنا يمكن أن توجد بلف عن ينبر نه مردو Perdue أن علامتها التحارية للدَّحاج أفصل - ها. من

من المستخدم و المستخد



العالم العادي في حدود في النهوة فوري ومسهجيل أو يدرت كل عامل بعدية ليلهم العملاء، أو يدخ

حد سيرت لشامسية الصعيمة

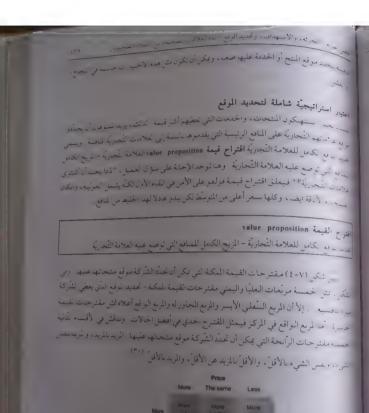
المراب المستمد عد ما دور الانتساق عدد من لميرات التنافسية المحتملة ويحمالوناد. المراب المستمد عد بحيد عابد موقعها المحال أخدد كه عند، hom man. التعميرات عن

عدد الاحتلافات التي قروح عمله الكند من ساوي النظاف التي تعديد منه المحتلافات التي قروح عمله الكند من ساويد النظاف التي المحتلاف المحتلف المحت

رب مسوقون حرون الدائشوى تبعد أن تصع عنه عنى اكثر من ثميّ واحد وقد كان هذا المستقد من الكثر من ثميّ واحد وقد كان هذا المستقد من المستقد الله المستقد ا

أي لاحتلافات تروج؟ ليست كن حتلافات لعلامة للحرية معوية، أونستحق ولا يعلى كن حال به احمد الفيكل حيلاف إمكانية لإشاح تكانيف لنشركة مثلما ينتج منع لعميل المنك، يجب المحاد الشرية الطرق لتي تميّر نفسها نهاعن المنافسين بعدية الهستحق لاحتلاف المشبيد إلى سحك علي حدود مديير القالية

- مهمة mportar يقدم الفرق منعة مرتفعة القيمة للمشترين للسهدون
- أن المدارس المعالم المنافسون هذا العرق، أو عكن أن تقديم للمؤقة التقرير طريعة عارة
- مشاق المهادية بكون الفرق متفوق على لطرق الأحرد التي تلكي أن يحصل بها المسلاء على المسادة على المسادة الم
 - " من أمكن أو صبله communicable عكل توصيع العرق بمنشرين، ورؤيته لهم
 - أوني preempto.
 لا يستطيع شافسون تقيد الفرق سهونة





حدَّث بوبلغر موقع صابونها Lever 2000 الأفضل حبيدت عنى ثلاث سافع في واحد - صفع الشَّطيف، وإرثة عددٍ والترطيب. إنَّه جيد "الأجزائك الألفين".

- ه محتمل affordable. يستطيع المشترون تحمل دمع المعرف
- مربع profuable . يمكن أن تقدم الشركة الغرق بصورة مرجة.

الر مشَرِكات لَيْنَ الدونسام في واحد، أو كثر من هذه الاحتيارات. عندما عبر فدق د الما المالة في سم مورة أنه أعلى فندق في العالم، وهو تحييز ليس مها معد ح ملاسيد ما أن بعد أفرعه أنها كانت عَبُرةً، بل ووقائية ايصا إلاّ أنها كانت معه عه، ۱ من حامكود المعالمية المدائد، المكن أن يكون احتبار المرات

المنظمة المسلمة المسل



ا الج المزيد أكثر بالمزيد أكثر " تقدم همجن دارس الأيس كوم فائل لحودة بسعر له بسن تحسيه من أس أنها

الأقل بالمزيد من الأقل". دائما يوجد سوق للمتحان التي تقده أقل، وبالذي تكمة أقل بعدح فنة مرسس أو يرعسو في، أو يمكن أن يتحملو "الأقصل حداً" في كل شيء يستووه وفي مكتب س حرث. سيسعد المستهلكون للأداء الأقل من المثالي، أو يشرئو عن معص الأحرس و تصفرت مي سأل السعر الأقل". مثال ذلك، يفضل الكثير من المسافرين ألا يدفعوا في ومنهم ما يعشروه صدت عبر سرواية، مثل حمام السباحة، أو المطعم الملحق بالمعلق وقعت سلامل فنادق الفريو مثل العلم المعصر

المزيد بالمزيد. يشمل تحديد موقع "المزيد بالمزيد" تقديم منتج ، و حدمة العدقة المرتفعه ، وخدمة العداقة المرتفعه ، وخدمة العالمية المرتفعه ، وخدمة المحاليب الأعلى . فتقول كل من فنادق رينز كابر سود Mon Blank ، ومعرب الأطلاع Mon Blank ، ومعرب

اغلى لنعقب التحليف المسادر التم مرسيدس بنز Benz ملاسد ودجه وانقد. أو حويد المسادر وسد بلانك More Benz وسيد المسادر المسادر وقع المسادر المسادر وتحد وقع المسادر وتحدا المسادر وتحدا المسادر وتحدا المسادر والمسادر والمساد

السعر عن الزيادة الحدول الدّين يقدموا الأفضل فقط ' في فشة كل منت ، وكل حدمة ، من عدد . يمكن أن يوجد البائمون الدّين يقدموا الأفضل فقط ' في فشة كل منت ، وكل حدمة ، من عدد . وليتهجو اليضاء عندما يدخل منافس جديد فئة لها علامة تجارية هر تفعة السعر . هدمت فهو فرست المستحد المنافقة السعر . هدمت فهو فرست المستحد المنافقة السعر جداً في فشة سلعة تجارية مر تفعة . وأنت هيجس دارس ١٧٥٠ ، هيا . المنافقة الم

وسفة عامة ، يجب أن تبحث الشركات عن الفرص لتقديم العلامة التحارية "الأمصر أكثر الأسراكة المسلمة التحارية "الأمصر أكثر الأسراكة الكثر المسلمات متحارية من سوع "الفريد للمريد" يتحر تكون مهادة ايضا. فعادة ما تدعو المقلدين الذين يقدموا نفس الجودة لكن بسعر أقل . هاستنع العاجرة عن لها مبدمات جددة خلال الأوقات الجيدة يكن أن تتعرض للمخاطر أثباء فترات الهبوط الاقتصادي عدد المسروا أكثر حرصا في إنفاقاتهم.

المزيد ينفس الشيء. يمكن أن تهاجم الشركات موقع المزيد بالمؤيد للمافس عن طريق تقديم علان ند .. بحودة شبيهة لكن يسعر منخفض. مثال ذلك، قلمت شركة تو يوتا حط سبارتها اللكوس بافتر - ندما الزيد بنفس الشيء " لأول مرة في التاريخ تباع سبارة فسيد الزيد بنفس الشيء " لأول مرة في التاريخ تباع سبارة فسيد 72.000 دولار". وأوصلت الجودة المرتفعة لسيب رقيا "الكؤس خديدة مرحد". مراحعات المديح التي قدمتها مجالات السيارات، ومن تحلال شريط فيديو قدمت بتوزيعه على مطاق و سه والذي يظهر مقارفات مسحبة تبر أن ند اللكوس كانوا يقدموا للعملاء مبيعات أفضل والمرسيدس ونشرت دراست مسحبة تبر أن ند الكوس كانوا يقدموا للعملاء مبيعات أفضل ، وتجارب حدمة افضل عا يفعله تحار المرسيدس ونو. الكتيبون من ملاك المرسيدس إلى المكزس، وبلغت بعدة شراء المكوس 2001، وهي صعف متوسد المناعة .

نفس الشيء بالأقل. يمكن أن يمكن تقديم "عس الشيء لأقل" اقشراح قيمة قوي - فكل مردبح الصفقة الحيدة. مثال ذلك، تقدم دل Dell حست متكافئة الجودة "سعد أقل للأداء" وتستحدم محات حسد المستخدم معالمة المستحد (مناه المعالمة) مش سنت باي Hest Bus، وسيركب سبب

عد ما و الأو المراد من الأقل تعية أقل دو للمستهلكين، أو أقل مقط مده محارب و مسى دو لار Family Dollar ، ودو لار جسرال neral ر ما ما دادر - سريد من الاسن المناطق على أسعار منحفضة لا يصدفها عنها . . ما ما دادر - سريد من الاسن المناطق عند المناطق عند المناطق المناطقة المنا مصور بديد. وعده سمحد م وكلاه السفر (انظر النسويق الحقيقي (٧-٢))

مريد داوا مصر يك و صرح فيمه براج نفدم الأكثر بالأقل وتقول الكثير من ال بر درني. ال بدي در بمحاسب افضل منتحات واقل أسعار لمستوى أداء معيل س من نسخها نفده أفضل بطافة، وأسعار منحفضة كل يوم، وفي لمدي نف ب قال من هذه موقع الشامحة هذه فعلا . مثال ذلك ، عندما في مكورات والمدامس كسين شارل محنية

السويق التعبعين (٧-١)

افتراح فيهم ساوت وتست: الأقلُ للمريد من الأقلُ

. حاسبه الأسبه منسبه عما بنير في هذا؟ تكون ساوت ويست الم بي عدم فيدم فيرح بيمه " لأقل بالمريد من الأقل"

للر حسيا في لحاه و حد أقل من 88 دولار . وتعلم ركاب

- ١٠ م في فيه شهر، بي العملاء في تقرير مستهلك السمو حوا من ووارة للل تولايت U.S Department of Transportates . V

. "سيدر ميجمصة، لكن لا يعني هذا مشقة في استقل ولنوصيح الاشياء . . ك. , أو مفاجأتهم ، أو ادخال لمهجة عليهم وطبق لأحد لعملاء

منتصيم العاملون في ساوث ويست أن يرتدوا مثل الحي الحديث في يوم سال بازيت St. Patrick v Day رين 🚶 يب في عبد العصب Easter وأي شيء تقريباً في عبد الهانووين Halnween كما سمعت تنصيفا . پیشلامهٔ کیموسیقی کونتری ecountry و بلوس blues و رات rap ویفارن العشار مد.کی رکون els

بدوف أن كيلهر نفسه يوتدي ملابس مثل الفيس تريسني Eisss Presley ليرجب بالركاب سأحبيرات عند السوالة، يقدم وكلاه التَّذاكر حواتر يتركاب الدَّي بهد كند ثقت في حدا تهم في صناديق العمش العنويَّة وطهورهم أثناء ركوب السافرين علماني، بي ﴿علامات على الانتركوم وفي إحدى الرَّحلات الأحيرة... فترح طبر، "أريفوه بدأتينة الاكسوحين من السقف. توقعوا عن احوف، واستكوا لقاع، وشدر القاع إلى وجوهك ورا رامتك أندان صعار مسافرين معكم والتوا قناعكم قبل مساعدتهم في تثبت أقعبهم أورد كالإسام م المالية على أكثر ا

حر مذ لرتبسي للشركة بعكس إحساس الدعانة لذي الحفوط الحوية

۾ نب سي يکڻ رؤينها .

عمل ربارة إلى المقر الرِّئيسي لساوت ويست، وقد تعنقد أمنا تطبوف عن Pec-Ween Planter . فتكون الحدران مربية بأكثر من عشوة الأن إخار صورة - مون مسلعة - تحون حمد دشا الألبعية لذي العباطين، أو هرب وهو يرتدي ملاس مثر عبس بريمني. أو صنر ترات المافسين - وبعد دلك هناك دسة مشورة، والله عليه حر محم

. بنتال ليت Continental Late ودلنا الكريزيس ١٥٠٠، وشن _ _ ست الأن 2,900رحلة يوميًا، وتخدم 59 مدينة في 11 ولام . وفي الأوقات احمده الهرون. شركة الخطوط الحوية الوحيدة التي تحقق أرباحا بصورة منسقة على سنه الماصية. حسرت أكسر تهات إ حرية في الولايات التّحدة 6 بليون دولاوا، بينما حقّت ساوت وست رحد قدوه 412 ميون دولارا . " دو الحطوط الجوية في الولايات المتحدة مجتمعة مع بعضها معص



نقدم ساوث ويست اقتراح قبمة "الأقل بالمزيد من الأقل" الكلاسبكي. مع الكثير من الشعة - وبدأ كو شي. ور مست مؤمس الشركة، ورئيسها هرب كيلهر.

مع را ماله ما المع مدان و مساشرت لحظوظ حوية الأكثر تقدر احلال أحر 8 ما وي و و المصل المصال المساول المالة المناوكة الأكثر تقفيها للمطلة فالأنش وسياس ب المراجعة على المساءون و والمعاملين والمعاسلة ما تعديد فعلا الها تنفسات برام و حديث ، خصو على محر محفص حداً، والكثير من المتعة الحيدة محرد تدئر، من

her from Texas, with Love and Peanuts New York Longitudes A 1999 p. 11. Wendy Zelfrer Sudawest After K. S. M. A. S. P. H. Wendy Zellner, Statistical Alter Science of Statistical Authors and Statistical Actions of Statistical Actions of Statistical Actions of Statistical Actions (March S. 2011).

عبي الحدمة الفائقة أولا، أو عبي الأسعار الأبي

عيد "المريد بالمريد" سوق هدف واحد، بينع أعلن " لأن بالمريد مر لأن في. عادة يوحد مكان لنكثير من الشركات للحتمة حيث تشعر كل مهرمو فو محتمة

. . مهم هو أن كل شركة بحب أن نعد استرائيجية تحديد موقعها الدحجة. نيك اللمنهدوين. فلا يوفر تقديم "نفس الشيء نفس الشيء" فقط أي ميرة تافسيد. ونذاذ ي بر منصف الطريق والشوكات التي تقدم إحدى مقترحات القيمة حاسرة - "بعس الشيء بعديد. يات إن يا نشر ، " و " الأقلّ بنفس الشيء " صنعشل بالتأكيد فيدرك العملاء سرعة أنهم لا يحصور عس رَ ٠ ... ويقولوا ذلك للآخرين، ويهجروا العلامة النَّجاريَّة

لفوير بيان تحديد الموقع

ص موقع الشركة، والعلامة النَّجاريَّة في بيان تحديد الموقع positioning statement به بيان الصبيعة التَّالية (للقضاع، والحاجة المستهدمين) تكون (علامت اللحارية) (عهوما ال من المشعولين الذِّين بحتاجوا إلى إقامة مظمة ، يكون بالم Bally سطم الأنكثروني لدي يسم بالمدر منفات احتياطية من علي حاسبك الشخصي بسهولة، وعولية أكثر من الشحت لسعية " وفي هي ذجب بكون سال تحديد الموقع تفصيلبًا أكثر

يان تحديد الموقع positioning statement

مستص موقع الشركة , أو العلامة النَّحاريَّة - ويأحد الصَّبعة الثَّالِية (مُفَعَاع، وحاجة لند الله عامد التحرية) (المفهوم) أن (الفطة الاحتلاف)

سهدكي مشيروبات الغدوية صيعبار اليس الشطاء الذين لليهم وقت قبيل بموء. يكون موشار دو Most at 12 منشيروب الذي يعصب طويه كشر من أي علامه محرزة أخرى وأرب عمر مساق من

المزه الثالث: فصحرم أشروني من مسمع مسم

احمد ربوقه حدد ولا مستهدى مشرونات انعارية اللدين لديهم وقت قليل للوم مي ورسي را مدر روية حدد ولا مستهدى مدر ولت العالم مي ورسي را مدر رسيد ولت ولا معدد الله الله الله أعلى كافير) مدر المدر ولت المعدد الشهدت يكن أن تكون مشتركة مع مشحات أخرى هي مقد مستهد المدروية ولي معمل الأحيال يصع المسوقول العلام مدروية مديد المعروية مدركة ولا العلام مدروية مديدة بقور مدركة والا تعدد الفاحد حثلاقها .

واسد محسد والم وصفية المقلم فاعدتها عد تسخين الميشدة، وبدلا من وصفية في المداور وصفية في المداور وصفية في المداور والمداور والمداور والمداور والمداور والمداور والمستقبل المداور والمداور والمد

- وصرا الموقع المصار، وتسليمه Communicating and Delivering the Choser Poster وتسليم

مر روي بحث راتنجد بشركة حضوات فوية لتسليم الموقع المرغوب فيم، وتوصيله للمسهدي
 مسمدد راوحت بالدعم كان جهود فربح الشويقي للشركة استواتيجية تحليد الموقع

وسندس خدد مربع شرك حرود فعيا، وليس محرد كلام فإذا قررت الشركة أن س مدد مربع السيرية السيرية السيرية السيرية مدد مدار السيد محدد المسلم الموقع أولا ويشمل تصحيم المربع السيرية مدد المسلم التكتبكية لاستراتيجية تحديد الوقع مد مدارية عوف نها بحب أن تشج مشجات مرتفعة اخرد، وحد مدد مدد وي من حال خرو مرتفعة اخرد، وعد مدد مدد وي من حال خرو مرتفعة اخرد، وتعلن في أوساط مرتفعة الجودة كما بعد المدد مدد وي من حال خرائح لله محمقة طبية في الحددة ، ونطور وسائل مبيعات وزعلا مدد مدد من عديد في عربية وجدة الساء موقع المريد بالمزيد مشق، ويحكن تصديقه

مرة عدد بند كال دامل لأصهل أن تأتي باستراتبحية جبيدة لتحديد المرقع على تصدده المدالة على تصدده وسده بالمدالة المدالة المدالة الموقع التي أحدث سد الرابع المدالة الموقع وتطوعه مع الوقت بالمدالة المدالة المد

سعراض المعاهم

والمستهداف والمستهداف والمستهداف والمستهداف وتعديداوق والمستهداف

يبريك الشلاث عطوات لتسنويق الهدف: تجزئة السُّوق، ونسويق الهدف، وتحديد موند

سوق السويق تصحيم استراتيجيان لنه تعلانات عصمة conting real market recommendation وتكون تحرية السوق reals recommendation وتكون تحرية السوق reals recommendation وتكون تحريق المستود و مستود و مستود و مستود و مستود و السوكيات معتلقاً يمكن انتظام متحد و مستود المستود و معد المستود و مستود المستود و المستود

ري، ومناقشة الأسس الرئيسية لتجزئة أسواق المستهلك، والأهمال.

المرابع عن وحدة التحرية السوق الدلك، يحوب المسوق متغيرات محتف بن إلى علم العدار من المستوين المستهدين، تكون متغيرات التحرية ارتيسية حدالية، وصحّبه، وحدث و ساق المرابع المستوين المستهدين، تكون متغيرات التحرية الموقى لي وحدث حدالية، وصحّبه، وحدث و الحريات وهي التحريات الولايات، أو المدرد، أو الحبيات وهي التحريات السكانية، عافي دلك تعمر، والخسر، وحد المنتقد ولف عدة بدال والمحل، والتعليم، والديانة، والأعراق، والأجبال، واحسية وهي تتحري على المستوينات المستوينات المستوينات على المستوينات المستوي

ويستخدم مسوقو والأعمال الكثير من عمر التعيرات لنحرة أسرقهم الأناصوقي لاعد . يقهم التعيرات لنحرة أسرقهم الأناصوق لاعد . يقهم التحرية ينافع كانات و حرص تشعير وها المحافظة وحجم الشرقة استهيال و حرص تشعير وها المحافظة و محمد المحافظة و المحافظة و المحافظة والمحافظة المحافظة على يحد قد عامل كو المعافظة المحافظة المحافظة على يحد قد عامل كو المعافظة المحافظة و المحافظة و المحافظة و المحافظة و المحافظة المحافظة المحافظة و المحافظة المحافظ

شرع كيف تعرف الشركات قطاعات السوق الجذابة، وتغتار استراتيجية نسويق الهدف السيد ك أفضاء وحوص نوه، وحديث نهيك السيد ك أفضاء وحوص نوه، وحديث نهيك السيد ك أفضاء وحوص نوه، وحديث نهيك المستدم أهداف الشركة، ومواودها وتعتار معددلك معدى استراتيجيت نسوط لهدف بأرح من مدود بالمستجدات عربص حداً إلى صيق حداً يمكن أن بهجل تستد مروق بقضاء وحسهدت عبد مدار مستجدات المستجدات المستج

ورا ها المصور حديث متطلبات للشُجريّة ألمانة أأقوض المشاملير مسح في قد يه مصاعد ، حدا به می میشند. پستان برای و کست کسیشمنغ بری نقابتها من فکرهٔ مسئویش جدید بعفق اصدر دست. درجید در است. پستان بازند ؛ دندة كبد نصع لشركات متحاتها الأقمي ميرة النافسية في السُّوق. ر بدر الاحد متطلبات اللَّحرالة لحمسة العالم المان المان المراسا فيها العن أوعدد مسر تبحثها للحاليل عولا الشوالي ر ما به سنديد ير الله دايد المحدرة الرسكون مهمه تحديد موقف من ثلاث حدار بعيار درير المبدات بدفيته معكمه سراسي طبيها موقع واحتيار المميلوات الشافسية العيا as a dissalue proposition earlier of its as well as so you seem to a see . ين يتسويل، ما الذي يعليه المصطلح "تحديد موقع النتج"؟ ولماد يكون مهما؟ ور المارية المراكب المعادية المعادرة المصفة عاملة عاش الما تحتاز الشركان مرا بدره قبر م القيمة القدم في شكل (2-1)، صف افتر ح عُنِيه لنعب الطفارة Ima Ri (1) هن الله - فند ر الراب المراب المعمر موقع شرقه المعاملة لتحارثه في بيان تحديد ما في ا الما او صح؟ وهل هو مناسب؟ حاريب بهاي وجرجية ومنظوم لوقع وشاط لاحتلاق لمحددة وبعد ولك يحسوان وفيار يطسو المعاضيم ... سبب مناقشته في هذا القصل ، يكون بزيره PRIZM أنحذ علم أفرته عصر خيرة بأثلثة - فصل تنوق - ويس معرف و المعلود مراجع عدفيد 676 PRIZM عرف والمعلود مرعوات يكوام اسعراص المصطلبات الرئيسة م تحرية لتاليين الهاليس و Tiffany ، وهاكيس و Macky ، ووال هارت Wal Mart النَّحرِثَهُ مِن الأَسْوِاقِ ntermarker segmentation. 3 13 150, 10 0 1 ل مدير منتج لمنتج حدمات ماليًّا بناع للمستهلكين ماشرة على الإشرت والقناس الأكثر أهمية بمشركة مو تكلفة local marketing محنى حسارا على عميل وهددهي الكندة الصاحبة لإفتاع العميل شراء عدمة وأحربت حضارت معكراس market positioning عديد موقع السنوق ر. مجلًا للحرقة المركزة، وعبر المعبرة، وتعهر نتائع الاحتنارات أدنه أم تعصل استرتيجية ومداء market segmentation وشد فالعالم micromaticing of the com-رتم النجزئة المركزة occasion seem intulier had a significant . شر ، 10 000 تعالى عرص مستهدف حداعتي موقع ويب مثل تمريل بدهو اداعده (Yahoo Financia) وكلمت ب عدمه لم positioning statement عبد المحمد الم مثل مدعد، و IRA، و ROTH product position - a dige ographic segmentation amount of said • دفع 80 دولار لكلُّ 1 000 حالة عرص tired Burket July July حصول على 400 نقرة عميل للموقع، و 40 محاولة عميل، و 20 عميل متكرم target throwing way we حتج النّجزئة غير المميّزة entiated (or may a marketing · شراء 1,000 000 حالة عرص على موقع الوبسا value proposition had - if سافسد 'بتعاميم دو ۱۵۱ دولار لكن ۱٬۵۵۵ حالة عرص

خصول عنى 2000 د نثر: عميل للموقع ، و 100 محوله عمير ، و 40 مميل منك

رفعن رفعن

استراتيجيات المنتج، والخدمات، والعلامة التجارية PRODUCT, SERVICES, AND BRANDING STRATEGIES

ين هذا الفصل، يجب أن تكون قادرا على

تعريف المنتج product والتصبيعات الرئيسية للمنتجات، واخدمات

- وصف القرارات التي تشخدها الشركات بالسنة إلى متحات، وحدمات العرد، وحفوظ المتح، وحليظ المنتحات
- منافشة استراتيجية تحديد العلامة التحارية القرارات التي تتعدها لشركة في العلامات للحارثية ، وردارتها .
- تعريف الأربع خواص التي تؤثر على تسويق الحدمة، وعوامل النسويل الأحرى التي تحتجه لحدمات.
- ماقشة موضعين منتج إضافيين: قوارات المتج المبؤولة احتماعياً، والتمويق الدوي تنمنج.

استمراض المعاهيم

لار، عدان أصبحت لديك فكرة جيدة عن استراتيجة الشويق، سوف اللي علية فاحصة السرونون في تعبيد عن سرونون في تعبيد عن سريح التسبويقي - الأدوات التكتيكية التي يستحدث من شوق من تعبيد المدولة المدولة المدولة المدولة عن تعميد دلك، بعني علمة في تعميل التاريخ.

الم ، الثَّالَث: تصميم استرابجية تسويق جاد النس

و مرا مد مدار الشام و يؤمله دره المعدان وال العمد فلما ملك أن تعديبان تحديد الموقع لكلية رد . وال - درا مدار ما والمستدر المستعد من مستق تعديمها في هذا التصل

الترجيز على التعيية

مد المساود المدارس المصور المدارس المساود و المدارس النسوس المساوي النساسة مدافات الواد محدود المدارس المدارس

أنصل مصدحة SRC الرئية هي موقع الويب www.cMenuthereach.com وراسي صنع Sakacast صع عسين , في دور تاجر كازنة علابس السيّفات.

-) مل يكنك أن تستخدم Solocast ليساهدك في إيجاد موقع تجارة نحر تنك التّالي؟
- · « المال بديف فلد دات حد مكشمة للعملاء محتملين في مناطق تحارتك الحالية ؟
 - ٣) هل بمكنك أن تستخدم Solocast في الوصول إلى هدفك بفعالية أكبر؟

التركيز على الأخلاق

اشتمر الألمان الاكثرونية في النمو السريع . وحدد تقرير متخمع صبع سنة 2004 انتخمع الالكثروبيات الاسهلات Consumer Electronic Association أن نظر الألمان تقادم في ۱۸۶۶ من سر لو لايات المتحدة ، ويراف محمد غدر عد المان المتحدة علم المرافق المتحدد المتحدد المتحدد المتحدد المتحدد المتحد علم المح الأنمان والاحداث

المساب المدور و و و و و و و المساب أو كور) والناصيجين (17 سنة وأكبر) والكار (معدو المساب وأكبر) والكار (معدو المساب وأكبر) والكار (معدو المساب المساب المساب والموافقة المساب والموافقة المساب والموافقة المساب والموافقة المساب المساب المساب المساب والإعلامات ويعد هذا معدو المساب الم

مرحب مسيد ريار من سحن الأبعال الإلكتروبية المأس لا يدعبوا التشريعات الصاعة ؟ والداء.

ما در در در در میدود دست بی تا معاملهدای الأفضارات



ي بور بى كعكة محلاة بالسكر - ما أول أسه بنده إلى دهك مد حص سائد من في نور بى كعكة محلاة بالسكر - ما أول أسه بنده إلى دهك مد حص سائد من في في نقول دونكين دونتس Punkin Donut, والذي لا رالت أكسر سمعه فهوة بمكان محلاة بالسكو في العالم. لكن الآن، مع رجوع العصر إلى شعبية الفاه المدين محرب في بسمي كريم دونوتس Exispy Kreme Doughits, قد تحتك إحديث في حدد في كويم، وشعار الفراشة الشهير على الوطن، والعالم كله، محصر المحكان مدر المكان المكان المحكان المحالة الرافعين.

يد المسكن على اصبي كريم الكعكات المحلاة بالسكر - كميات صحمة مه . ونعد المسكن على المسكن على المسكن على المسلم المسلم على اصبيازات منها 75 مليون كعكة بومب - 27 بيون كعكة في السنة بهي حالت المسلم و الحد فقط ، تنتج محلات كريسبي كرين في حصيم أنحاء العالم كعكات نكمن المسيد د من نيويورك سبيتي New York City إلى لوس الجبلوس Los Angeles . وفي هذه المستخدم 13 مليون رطل من السكر المرشوش أعلى الكعكات، وشوكر لادة تكمي من حجم حمامات السياحة الأرئيمية Olympic syz

من اليست كريسي كريم مجرد كعكات محلاة بالسكر فقط. إنها تعربة expenence مد سحرانة. فمع كل كعكة تبيعها الشركة، فإنها تتح عميلا سعيدا. ولا يمكن أن ينظ عليها الشركة، فإنها تتح عميلا سعيدا. ولا يمكن أن ينظ عليها الشركة، فإنها تتح عميلا سعيدا. ولا يمكن أن يقولون ذلك، فأنت لست على قيد اخياة. 'إذا لم تدق عبة من كريسي كريم سديان تعرف أحد الأشياء مباشرة، ' يقول ذلك أحد المحلين. 'هذه لكعكات حصد عبيغة المزجحة الأصلية - مذهلة في حودتها. (تقول انتي الكرى أن مداقه مثل حصد عرفيقة الحقيقة المرجحة) ". تبدو المحطت السحرية لكريسي كريم حدية لكرابي من العميرة سوت، والمنافق من أبيض، والمستود، ومن الأسبويين، والهسميين، ومن أهالي يبو محلام العميرين، ومن أهالي كاليفورنيا ونيوبورك "

رس ماري كالبعوري وليوورك أن كر كريسبي كريم علي اللحظات السحوية التي تنحه، وهدا يعرف define علامنه مع له وعلا عبر تجربة المحل. ويذكر كتابه بيئات تجربة التّحرية، وكبف نكور نجرة مني يدكر تفاصيل تصميم المحل الجديد "غثل علامنا النّحرية، وكبف نكور نجرة سائد كرسمي كرم الرّصيف الذي يدعم حميعاً فليس هدك أي شي، كثر همة س و حديثة قرنفلية - أول شخص يجرب الدون الطارحة من كريسي كريم ، أما مدر المرابع التافاز، قال العبارة الرائعة " هذه الدونت حيدة لدرجة أنه يحد أن تكور عرب

ته ويكون مثل هذا التوويج المجاني المعبار لكريسبي كرم. كما لعنت لدوت يه أدورا بارزة ايضا في فيلم الألوان الأولية Primary Colors، وعروض ننفر مثل (NYP) ه و "The Tonight Show" مع جاي لينو Jay Leno.

بين، تعمل كريسبي كريم أكثر من محرد بيع الكعكات المحلاة بالسكر فتت حدث سحوية متفنة الإعداد لعملائها، لحظات تكسب شعبية لدي كل فرد في "مدى المساس" بمحل كريسبي كريم. لقد لاحظت مديرة النسويق جيفر جاردتر Jenniler في سيارة رأيت عامل من عمال الباقات الزرقاء، وأم حامل، وسائل دراحة، ورحا يعد، وأمرأة في سيارة رولز رويس Rolls Royce بقودها سائلها وكلهم واقفون في الصف ردي في سبي كريم، وكانوا يتكلموا جميعهم مع بعضهم بعضا مثل الأصدقاء مدرس وتقول المعجبة بكريسبي كريم جامي كارت Jamie Kam ، عليك تجرة واحدة رعيت كريم كي تفهمها! " فأكثر من الكعكة المحلاة بالسكر، في الحقيقة تكون كريسي في عميل لذيذة. كما أن إنتاج لحظات سحرية للعملاء بمثل تجرة حميلة للعملاء بص

من وصبح، أن الكمكات المحلاة بالسكر ليست مجرد كمكات مجلاة بالسكر فقط علد تبعه كسس تدم يبدأ هذا القصل بسؤال مضلل بسبط: ماذا يكون المتبع؟ بعد الإحابة على هذا أسؤان، بنفي عردس صرق تصنيف المنتجات في أسواق المستهلك، والأعمال، وبناقش بعددت الفراوات بهمة لي للحدد سوقون بالنسبة إلى المنتجات العردية، وحفوظ المنح، وحليظ المتبح وبنفي يظرف بعددت على الرصاح حرج الأهمية وهو كيف يبني المسوقون العلامات التحارية، ويديروه وأحيرا، تتعرف على الرص صبعة حاصة من المنتج - وهي الحدمة، ومنطلات تسويقها.

> ماذا يكون الهنتج؟ WHAT IS A PRODUCT?

تشعر سومي أخلاقواص المدمجة Suny DVD player ، وقورد تاروس I-rd Tacrus ، وعطبة في كوب ريد مانه

مقط، وتعددة هؤالاء المستنكون موتعي القيمة " يشكل هذا الحب لعلاقة العاديد العددة العددة العددة العدد

غدا سد نجرية بعلامة التحارية كربستي كوم القوية جيشا من التابعين المتحسين النابعين المتحسين النابعين المتحسين النابعين معضه المنافسين فقط. نقول ذلك سيبريس وود Ceres Wood). بالنظر الناس في الصف لساعات كي يدعيم عدن منتج حديث، ويستمتعو بدلك . إنهه يتكلمون مع بعضهم بعضا، ويشتري ولنسس نديس كريم . مدهنة لم أري أي شيء أقرب لمشاعر حب الناس من هدا

ورسنة بنكشر من حير ن، يكون وصول كريسبي كريم حدثا للاحتفال به فيرسن سندكور في كلاك من حير ن (Clackamas بالرسون Oregon بحقر الأرض في معل كريسرا رائد حيد باغرف موسيقية خعيفة وحشود للاعمين فعندما افتتح محل جديد عرب السال مسكر سنديكون اخريصون على جانب الطويق طوال اللّيل ليكونوا أول بي يدحود أساعة 30 am في منابع اليوم النّالي. وعندما ظهر كريسبي كريم في دعر ما نعص مرور لصدح لساعات، وطفا لأحد الحسابات:

مدارداً لأصداف في نظلام السارد، سدعات قبل فتح المحل، وأتي السعض وهم يرتدون سحدات، وسحت معص الاستفاة وأحهرة المدارة، وأحصر البعض المشروبات، وعدم رع شحد، وم نقل شريف، مده بأعلى صوبه شحد، وم نقل شريف، مده بأعلى صوبه المسلم المرتب يعروووو الما المقد حدث هذا في السبة الماضية في قارجو Faigo، و ولادعيد المرتب مداري المرتب المرتب المرتب المسلمة في المرتب الشمالية وسيحدث هذا والماكن أحرى، كل هذا للدونت السبعة في سحدت المرتب عابة في توسيف المرتب المسلمة في المرتب كل هذا للدونت السبعة

ا جنالا منيوله بسن أن سمعوا عن كريسي كريم، تنتقل الكلمات بسرعة. لكر المسد، صدر باسنة، عدة بسله الخاصلون على امتيازات المحليون عدة عشرات من المسلمات المسلمة، وإطفاء الحريق للمدينة - كسد المدينة - كسدت عديد في فوينكس Phoenix، كان العمدة جو أربايو Appaio ممالا مدا المساحق بوتدلا المساحق بوتدل

waste o . where o com when we

الله المحص الطبيب، أو الحدمات الثالثة الدين هابين العيصار تفع الكثر من الحالات عدد من المدارد المدارد

ران بعد أن أصبحت المتحات، والخدمات عن يَهُ أَثِيرَ، وأكثر، تنتقل الكثير من أشرفت بن والمديد من بناح قيمة لعملاتها، ولتعبير عروضها، أبعد من إنتاج المتحاد وتسبع المدرت تقلل، والشراب المتعرف، وتسبع تحل ب experience يكن أن ينارقوها المتعلق المتعلق المتعلق المتعلق المتعلق القطاء

والمستقد الأأن كل أنواع الشركات تعبد الآن صباعة مستعها وحدمت ويربي بهتاج وكديات من حلا العلامها.

ما يديه و نعد الأأن كل أنواع الشركات تعبد الآن صباعة مستعها وحدمت لتقبيبة لإنت غير الدين بديمة و ردن ستار بوكس لأكثر من تناولهم الفهوة فقط اعتمار الشركة العملاء اليفاء المتعارف وراء ألات الاستورسوء والحوالة المتعارف الم

و. ت النظركات التي تسبوق تجارب أن العملاء يشترو أكثر كثير من مجرد الشحات، و لحممات (عد يشترو ما الذّي تفعله هذه العروض لهم (٣)

مسونات المنتج، والخدمات Levels of Product and Services

يعند محصصو المنتع أن يفكروا في المنتجات، والحدمات على ثلاثة مستويات (نظر شكل (١-١)) هند كل مستوى قيمة عميل أكبر . يكون المستوى الأساسي أكثر النعقة الرئيسية المتحد تصعيم المتحد . يحد المؤرف منتي يشتريه المشتري فعلا؟ * What are the haver realls hussing و في تشول سوقون منافع ، أو خدمات حل المشكلة الرئيسية التي يبحث عهد المشتمون و لا فاسيمة غي المشكود و لا فاسيمة عن المشكلة الرئيسية التي يبحث عهد المشتمون أكثر من المؤرف المؤرف فقط وقد وأي شاراس يقسود (hanes Ressio) من يصود المشارة من يبعود المشارة المشتمون المشارة عن المتحدد المشارة و المساود المساود المساود المساود المساود المساود المشارة - في تعدد حقيق الأحلام سيم المعدد المعدد . في ، الدُّنْ تصميم استراتيجية تسويق قيادة الم

product pin

رس منى شديدسوق الاشده، أو لاستحواد، أو الاستخدام، أو الاستهلاك، ويمكن الم

وسب مب حديد في فنصاد العام، في توليها اهتماما حاصًا. تكول الخلمات معيده المعدد، سيد مكار من شفعه المعرف الرساء تقدم للبع والتي لا تكون ملموسة بالصرورة والمعدد مند والمدود والمخطوط الحرية، وعالم مدود عدمات لينوك، والفنادق، والخطوط الحرية، وعالم مدارة على الحدمات في هذا العصل

عند نكل أن غدمها أحد لأعر ف لطرف أحر لا تكون ملموسة بالصرورة، ولا يشع عها مك

المنتخاب والحدمات والتجارب Products, Services, and Experience

الله المراجعة المستاني ما من أسوق market ofterms. فيبدأ تخطيط المازيج التسويقي نصباعة عراق مند الماد المستان المستحد المستحد عموض الأساس لذي تنني الشوكة عليه علاقات مرجعه

مست من من سوق خيركة كلامن صلع ملعوسة ، وحدمات . ويمكن أن يكون كل مهد حرا المستدي عرض عن سلعة ملعوسة من المستدين ويمكن العرض عن سلعة ملعوسة من المستان أو الملح - ولا تصاحب أي خدمات المنح والمستدين من معمد والإستان أو الملح - ولا تصاحب أي خدمات المنح والمستدين من معمد والتي يتكون العرض بالنسبية لها من العدمة منا

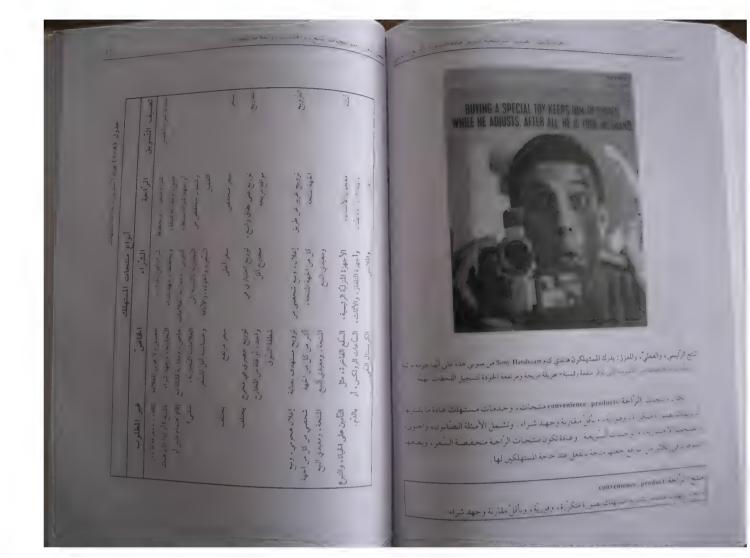


تور منتجات المستهلك consumer products منتجات، وخدمات بشنريها المستهلكون لهانيون المستهلك المستهلك والمستهلك وعادة بصنف المسوقون هذه المتجات، والخدمات ماء على كبف بشنريها الممامون و convenience products و وتتحات النسوق convenience products و المتحات غير الطلوق whopping نعتله هذه المتحات غير الطلوق whopping نعتله هذه المتحات المحاصد الخاصة especiality products و المتحات غير الطلوق whopping المحاصد المحاصد المحاصد المحاصد المحاصد المحاصد و المتحات غير الطلوق whopping المحاصد المحاصد

مستند و استحات الخاصة specialin products و المشتحات عبر المعلود المطارحدول (١-٨) سعت في الطرق التي يشتريها المستهلكون بها، وبالتّالي تكبيّة نسويقها (انظر حدول (١-٨))

منع المستهلك consumer product

ب لا شد بر من محر Lavy R المواقع في Times Squate في New York فقط، وإنما تحريه



ر منتجات النسوق shopping products وجدمات مستهلك يشربه سهج

ر منتجات السوق المسوق المستهدة وحودتها، وسعرها، وأدفتها. وعندما يشتري المستهلكولاسمهم الكرار في ويذربو بعدية مستسلم و المعلق على المعلومات، وعمل المفارنات ونشور المعروب ونسمو المعروب المعروب ونشمر المعروب المعرو وحداث نتسوق توقعه بمفتو والمسملة، والأجهزة المرابة الرئيسية، وخدمات الفنادق والطيران المرابة الرئيسية، وخدمات الفنادق والطيران المرابة الرئيسية موجداً ويرب ر بر مسونو منحات نسوق منعانهم من حلال مخارج أقل ككتهم يقدموا دعم مبيعات أي سمهدكان في جهود مقارباتهم

منع النسوق shopping product

به مسهمت بشتريه سنتهمث منكرار أفلَ، وبقارن بعناية مناسبته، وجودته، وسعره، وأناقته

وَيُمْرِ الْمُنتَجَاتِ الحَاصَةُ speciality products منتجات، وخدمات مستهلك لهاجواص ليس ويعرب علامة تحرية بمير ترحب محموعة معنوية من المشترين ببذل جهد شراه خياص فيها ونشد المنه علامات خاربة محددة، وأنوع سيارات، ومعدات التصوير موتفعة السعر، وملابس مصمرين حداث محصصين عبين و نفاويين فتكون السيارات اللامبورجيني Lamborghin على -شر. سجد حاصد لأن مشترين بهاعادة ما يرجبوا بالسفر مسافات طويلة كي يشتروها وعادة لاعد شنرور سنحت حصة ويستنعروا لوقت اللاّرم للوصول إلى معرضها فقط للحصول عليها

speciality product - - -

عر ص فريدة، أو نديف علامة تحارية تميّر توجب مجموعة معنويّة من المشترين سداحه

ر سنجات غير المطلوبة unsought products فهي منتجات مستهلك لا يعرف المستهنك عه ش. و بالديد كنَّ لا يفكر عادة في شرائها. فتكون معظم الانتكارات الرئيسية الحديدة عير مصاب حر مه مسهمت بها من حلال الإعلال ومن الأمثلة الكلاسيكيَّة للمنتحات، والخدمات المعرونة لكر عب مصد ، برحد منفر عمى الحبدة، والنسرع بالذم. وبطبيعتها تتطلّب المنتجات غير المطلوبة الكنبر م الإسلام. . . مع شخصي، وجهود التسويق لأخرى.

unsought product عبر نضوب

يخ مست لايد ف سيهت مه شيء أو يعرِد لكنَّه لا يفكر عادة في شرائه.

ن المناعية

المعالمية العناعية difindustrial products عندان العناعية من العناعية المعالمة المعا لدلث يسي الشمييو مين منح السنهائ، والنع الصناعي على أساس عد ما أحمله المنتع أفرادا اشتري المستهلك حرارة عشب لاستعدامه لها حوال مدلد تك يهيك وإدا اشتري نفس المستهلك نفس حورة أنعشب لاستحدامه مي أعد

industrial product بعاناعي

ر إذر د. و لتنظيمات للمريد من تشغيل. أو للاستحداء في تادية الأعد

يديلات مجموعات للمشحات، ولحلمات الصَّاعِبُة للواد والأحرام، ويعرض واسمية. . الخدمات. تشمل المواد والأجراء and putt عام والله دو لخم والله دو لأحم مصمة ب من منتبحيات المزارع (القيمع، والفض، والتوحن، والعواك، والخصيروت)، منبعية (السمك، والخشب، والنَّفظ الحام، وحام الحديد) وتنكون لواد. والأحراء الصيعة كورت (الحديد، والغول، والأسمنت، والأسلاك)، وأحراه الكولات (العركات الصعيرة. ولمسموكات). وتباع معظم المواد والأحراء الصنعة إلى المنتخدمين لصاعبين مماشرة ر، والحدمة عاملي التّسويق الرِّئيسيّر، وغيل العلامة التّحارية والإعلان إلى أن نكون أوّ

ک ل بعياضير الرأسيمالية apital items) منتجات تساعد في إنتاج المشتري، أو في عملياته يا في ذلك بدت، والعدت الإصافية فتنكوك التشبيدات من مشتريات وليسبة من السابي (المصاب لكت . و لمعدات الثَّابِيَّة (المولَّدات، والمثاقيب، ونظم الحاسب الكبيرة، والمصاعد) وتشمر أعدت إنساب معدت وعدد المصنع المتحركة (العدد البدوية، وأوناش الرقع) ومعدات لكات (حاسات، ال سموح عن بعد (الفاكس)، والمكاتب). ويكون له عمر تصر من منشيدت، وتساعد سمامه مي

و محموعة الأخيرة من منتجات الأعمال هي التوريدات والخدمات reques كنت عليه عليه الإعمال ويبدت توريدات التشخيل (الزيوت والشحوم، والفحم، والوزق، والأقلام) وعاصر الفسية السائح الدهان، والمسامير). وتكون النوريدان منحات مرحة لسحاء صاعي الها عادة ما المراد الوارد أو مقارية. وتشمل خدمات الأعمال حدمات الصياة والإصلاح الفيف مويد. ع حسات) وحدمات استشارات الأعمال (الفابوية، والاستشارات لإدريه، و فرعلام) وعاده



من المسال المسا

من تسويق المكان المعدد والمؤغرات، والمناطق أم تأدينها الإنتاح، أو الحفاظ على أو نعبير الواق. السيادة وحتى الدوة كأنها على حد السيادة والمؤغرات، مكانب الشركات، والمصاع في تعدر تكسر المدن، والمفوغرات، مكانب الشركات، والمصاع فيعن تكسر المعدد والمؤغرات، مكانب الشركات، والمصاع فيعن تكسر المعدد المدانجين، وقصيح و الاية نبويورك أنا أحب بيو يورك المراأ وتقول مبتشيحات المجرات عصية المدن عصيمة وأعمال عظيمة وأعمال عظيمة فدر وحال الأعداد المدانجين المعدد على عصيمة، ومواقع عظيمة الجذب وجال الأعدال، وحدث وكانة تصوير الإرسية على المدن المدانجين الموقد الموقد الموقد، المحدد على المدني الوقت، من محدد على المدني المدني المدني المدني المدني عدد المدانجين الموقد، وحدد المدني المدني عدد المدني المدني عدد المدني المدني المدني عدد المدني المد

و منح مجلس التصدير الإيرلندي Insh export Board أسواق حدّنة للعارات (يرسبة المساوية عدّن العارات (يرسبة المساوية عديد) في معين بكون كل التسويق المورق المورق المدالة المساوية المدالة المساوية المدالة المساوية ال

بدير بديد الدين بيكند أد الدوجة رجد الأصدار دويد ترمية السفة الشهير على كان شيء من بالطبخات السيدر الدوير المدارات الدوية الدوية الدوية المسائلين ويدمه النفار

18 Indet Words ago parties as a ser am

ونحل بيحول لاستجداء ماهر نسويق الشخص إلى وجود اسم الشخص في علامة تجارية بيت مسر مستبر عدر دامه المحافظة الشجارية الخاصة به لأحذية وملابس نبك، وسسمه عدر مستبر عدر مد حرية مكولوبيا، وغيرها، وجعلت قوة العلامة الشجارية لاسه أوراء مدر مستبر مبعد و مستبر العلامة الشجارية أومره عرضها في التلفار، وأقافه مدر و مستبر مستبد و مدر مستبر عمل من ومدي كست أو مره Book Club، كما وصعر حريد مدر مستبر عمل كل شيء من ناطحات السحاب والوادي اللبيد الى مدر مدر السحاب والوادي اللبيد الى

من من المستوالية والمستوالية المعقود المعقود الم أن فكانه يوحد في الما المستوالية المست

ي ٨١ ٢) قرارات المنتح العردي، واحدمة العردية

م الله المناح product quality إحدى أدوات تحديد الموقع الرئيسية المساوق ر عبر التعريف الضيق وبدلا من دلك، فيها تعرف خوده بالسينة إلى بناء ي في المحتمع الأمريكي للحودة American Society of Quality اخودة بأنه حداص الناب حمد على مفدرته على تحقيق حتب حات العميا للحددة، أو الشمولة والله المناه الحودة بالطريقة التالية " الجنودة هي مني يعود عملاق، مرة أحرى، ولا تعود

product quality ---- 129

سبح على تأديته وطائفه، وتشمل منابة المنتج الشاملة، وعوليته، ودقَّته، وسيراة ع دي، وحواص دات قيمة أخرى

النسويق المعتقم (١-٨) مجلس الإعلان: الإعلان عن السلع المعتادة

لقديه، أو أنَّا أمريكي أنَّ أومادا عن الرَّسور لعشاده شائية المداللاحر Bear الله في حسيار ت النصادم Crash Test Dummies ، وكتب حريمة مكحوف المناس الله المعالمة المناس به من العمارات، والأيقونات أو توانور الرسومية التي تشخيه حملات حديد بدية بحسن لإعما

ن محمل الإعلان في سنة 1942، في الوقت لذي كان للسر فيه مناحدين عنف حاط

social murketing second by

. . . منه . ومر و، سر مح شي نسعي إلى ريادة قبول العكرة الاجتماعية . ر مده ، حد ميد دي محمر عد بهدف

... رب يسريز لاحتماعي حملات الصّحة العامة لتقليل التّدخين، وشوب المسكرات. يعده مدويون لاد صفى لأكل ونشمل عروص التسويق الاحتماعي الأحرى حديد ساره ساره دري و سو ، لصف و حدم على البيئة كما يشاول موصوعات أحرى مثل معد رسيد و حدوق الساد و مساوة معرفية وطور مجس الإعلان الأمريكي America الماديدي . أن مر حديرت واعبران الاحتماعي، ما في ذلك أمورا تتراوح من الصحة الوقائية، والتعليم، والمر سعير معدد عير سيدة (بطر التسويق الحقيقي (١-١)).

. . يسبونو لاحتماعي بشمل كثر كثيراحداً من محرد الإعلان - فيشجع معي . حساس ۱۸۱۰ - ۱۸۱۱ م Social Market على استحدام مدى واسع من أدوات التَّـــ سام. «حسامي أنعد من غروبح P من مربح التسويقي ليشمل كل عنصر أخر لتحقيق أهداه منف حد عن : بغور ديث موجه تنفيد SMI

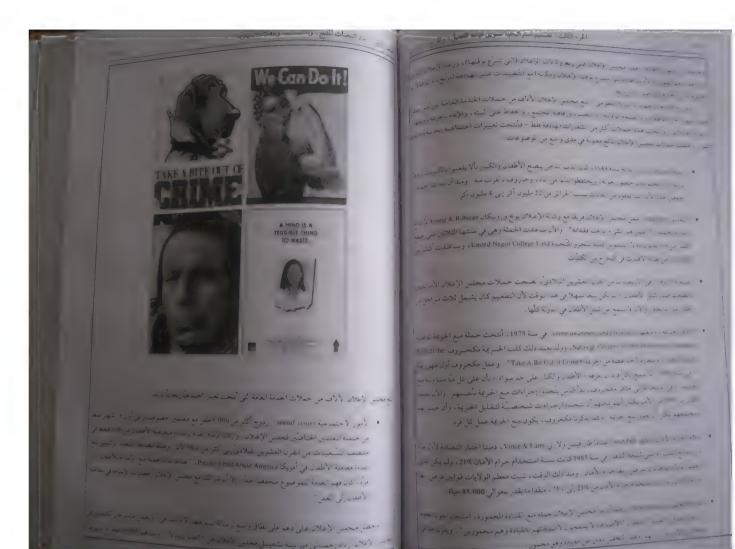
قرارات الهنتج، والخدمة PRODUCT AND SERVICE DECISIONS

مع من در در تر ن منح، و حدبت على ثلاثة مستويات: قرارات المنتج الفردي، وقرارات م سه . د ال حبط سحات اوسافش کې منها مي دوره.

فراك المسح الغردس. والحدمة الغردية Individual Produce and Service Decisions

١٠٠٠ غنر ت الهمة في تطاير المنتجات، والخدمات الفرديّة، وتسويقها وتركرعن سنج، وغلامته النَّحاريَّة، وتغليفه، وتسميته، وخدمات دعمه

حج . و حديث ند عد شامع عني صنفدم وينه توصيل هذه المنافع، وتسليمها على عرف



The state of the s

ورد مه ر . و بيد من من سدن ، الوصيات ، و لأو دا تواعين احتماعنا أحيال تشعيل مده . و بيد من من سدن من سدن ، الوصيات ، و لأو دا تواعين احتماعنا أحيال المستقبل المستقب

و المستخدم وعاد الرافعال فكر الرستخدم في أواد الأعسال الخبرية ، وتشع على عامه حهرون المستخدم في أواد الأعربكا الخبالية من المعتافي plor a Doug مستخدم مسكات التلقار الآل خومها بصورة رونية و المستخدم مسكات التلقار الآل خومها بصورة رونية و المستخدم المسكات التلقار الآل خومها بصورة رونية و المستخدم والمستخدم المستخدم المستخدم المستخدم والمستخدم المستخدم المستخدم والمستخدم المستخدم والمستخدم المستخدم والمستخدم المستخدم والمستخدم المستخدم والمستخدم و

gos Garfield. "Inspiration and Urgesto-Serve Mark the Best of the Ad council Assertions Act من المحلف المرابع 29 2002 pp e2-c20, MEDIAWEEK Special Advertising Section Line 2012 من المتحلف المرابع المحلف الم

ا حديد عودة الشعبة Pala pualus management (12M فيها كل العاملين في الشرقة المستعدد من مستسر حودة المشعبة المنافعة وعمليات الأعمال و و خلال أخر عقدي من المستعدد من المستعدد من المستعدد المستع

حر من عبين أسد سد لخودة النسمية total qualet في بيشة إنتاج رضياء العميل، فإنها تطلّ منظب مرح به مد ب كليد من نشركات له تعد نستخدم اسم TON الآن، إلا أن لمعظم شركات اللّمة في فيه المحدث عدده عبينة وم لأعمال وتشتهج الشركات الآن طريقة "العائد على الحودة"، وترك مد المستعد عبود عودة مسؤوية ثانتا الخط السقلي (١١)

م. أ. ج مسمر - سنتمان . والصاف في تطوير المنتج، يجب أن يختار المسوق مستون ^{احدو}

المن يدعم صوف المستج في سوق الهدف أولا. وتعني حودة المنتج في صورة المستج من مورة المرابعة والمستدر المنتج في سوق الهدف أولا. وتعني حودة المنتج على أداء وظائمته مسأل دلك، تغلم دولر، روس Roll Rous حودة أداء مي من المنتج بعد Chevr من أداء ميكن - فيريد قلة من العملاء، وتبكيم غمل، المستويت غرتمته للمن والمنتج من سيارات رولو رويس، أو ثلاحات من ريوو Zole Roll أو ساغة رولكس Role ومدا من مند مند رواز كالمنتج المنتوى جودة يتمق مع احتباجات سوق الهدف، ومستويات حودة متعدد من المنتجد المنتجد، ومستوى جودة بتمتو مع احتباجات سوق الهدف، ومستويات حودة متعدد

المنافق مستوى الجودة، يمكن أن تعني الجودة المرتمعة مستوبات مرتفعة، من آساني consumo.

هودة ونعني حدودة المنتج هنا جدودة النطابق emformance quality - المخلو من العبيوس، والانساني من في تسليم مستوى الأداء المستهدف. ويجب أن تناصل كل الشركات لتعقيق مستويات مرتمعة ويد سطيق ومهذا المعني، يمكن أن يكون للسيارة الشيعوراية جودة مثل حودة الرواد رويس وزعمان من منافق الم يدعم لعمل أداء الرواد رويس إلا آنها يمكن أن تسلم الحودة ماتساق لم يدعم لعملاء، وما

يونيو. . حريت الكثير من الشركات في وقتنا الحالي إلى جودة قيادة العميل إلى سلاح استراتيحي معال سنه وقيمة العميل عن طريق تحقيق احتياجات العملاء، وتفصيلاتهم للحودة ماتساق، ورمخية

مهات المنتج. يمكن تقاديم المنتج بسمات متنوعة فيكون النمودج الذي بست فيه أي إضافات غفة مدة وتكن أن تنتج الشركة غاذج بمستوى أعلى عن طويق إضافة سمات أكثر وتكون السمات أفاة ديسة سميير منتج الشركة عن منتجات المنافسين. فإذا كانت الشركة أول من يذخل السمة الحديدة التي حدج العمير ولها قيمة لديه فيمثل هذا طرق المنافسة الأكثر فعالية.

كنف عكن أن تعرف الشركة السمات الجديدة، وتحدد أبا منها لتضبغه إلى المتج يحد أن تحت عند عكن أن تعرف الشركة السمات الجديدة، وتحدد أبا منها لتضبغه إلى المتح وأي السمات شرئه مشترين الذّين استخدموا المنتج دوريا، وتسالهم الأسلة القالية ، كعد تحدد المنتج وتقده الإحداث فانه تربغ المسركة مدنة مستخد تحديد المنتج وتقده الإحداث فانه تربغ المسركة بعد ذلك تقويما العبد المستمات التي يعطبها العملاء قيمة سيطة، ويحد إضافة السمات التي يعطبها العملاء قيمة سيطة، ويحد إضافة المناسبة إلى المنتج ،

أناقة المنتج، وتصميمه. الطريقة الأخرى لإضافة قيمة للعميل هي من خلال أداقة النب وتصميمه product style outsilesson. فيكون القصميم مفهوما أكبر من الأداف. وتصما لأدفة ما يدمه وتصميم صحة ويمكن أن تلتقط العين الأداقة، أو يعمر الفم لها. كما يمكر أن نشد الأدفة معومة الأساء، وتصم

المر ، الدُّلُ تصمم استراتبحية تسويق للاقة العما

مر برود ، لا به لاعد مع بادي المسام و والله مصورة أفيصل و على عكس الأدور المسام التصميم المبدعي والدور المسام التصميم المبدعي والدور والمبدعي والدور والمبدعين والمبدعين والدور والمبدعين والمبدعين والدور والمبدعين والمبدعين والدور والمبدعين والمبدعين

متلفا بساهم هي سخله. يبدأ التصميم الجديفهم عميق لاحتياجات العميل وبالإضافة إلى إن ح خواص المنح. أو يبدأ فإنه بشمل تشكيل تجربة experience متح، أو خدمة العميل مشال دلك. لدي منشأة كايزر موماست. ير سيس عربة صحية في الوطن، منت من المكنف الصحية، والمستفيات . حديثا شركة التصميم DED التساعدها في تصميم الجيل تشني للمنني العبي. ويرجع العصل .مر مساقم DEO المبترة التي تحولت إلى أن تكون رحلة ممنعة لاكتشاف اللاآت:

للسنيين، كون عرض كايزر، وأطبائها، ومديرو تسهيلاتها قرقا مع علما احتماع 1010، ومصيمها. ومصيمها، ومصيمها، ومعاليها، ومهنيها، ومواليها، ومواليها معادة ما يكونوا فنيا فيل وروية الطبس لال إجرامات الدحول المناوية على كانوسا لهم، وفرق الانتظار فيو موجة، وأشاو علماه علم الإدراكي مي 1060 إلى أن الكثير من المرضي ورورا الطب برفقة أحد الوالدين، أو الأصدقاء إلا أن الشخص الذي عادة لا يسمح له للذه، من المناوية على المناوية ا

من عدد حداً منظر مصده استع أقل لسنة إلى حواص المنتع، والمواصعات النَّفيد، من نخت مسعده عملاه منع، ويستعينوا مع فيمكن أن يحسن التصميم الحيد أده منع. المداعد المداع تدات تدفيه قربة في سوق انهاد



ر ماست می تصمیم الحیل الثّامی للنّسهیلات الطبیّه، وساعدت لعدید من لشرّی تا لاحری عما می را یکون مصهرها حیدا فقط، و راها نعید تشکیل استحدام العمل، کما هی حالة عربة نظران، و 200 مدر

Branding أمامه المحاربة

لدكس بيد : لأكثر تمييزا للمسوقين المهنين في مقدرتهم على ناء علاماتهم التحارية، وإدارتها فتكور للدن الشجارية وإدارتها فتكور للدن الشجارية والتي يعرف الحهة للدن الشجارية على تهدر الله يعرف الحهة وسيسح أو خدمة أو البائع لأي منهمة وبري العملاء العلامة التحارية على تهدره مهدر سيست العلامة الشحارية قيمة للمنتج . . مثال دلك، بدرك معطم المستهدكين وحاحة عبد وبالموسات العمل الموحود في وجاحة ليست بالا النافس العمل الموحود في وجاحة ليست بالا أن نفس العمل الموحود في وجاحة ليست بالا بنائك ران بنظر له على أنه متخفص الجودة والسعو . إلا أن نفس العمل الموحود في وجاحة ليست بالدين أن ينظر له على أنه متخفص الجودة، حتى إذا كان منطون العمل العمل المعطر

brand التجارية brand

سد، مصطلح، أو رمز، أو تصميم، أو خليط منها، يهدف إلى تعريف السلع او الخدمات لأحد لسابع. المحدِعة من لناتعين لتمييز ها عن سلع أو خدمات المنافسين

ا تحسحت العلامات التجاريّة قويّة رحيث لا يوجد منتج الآن دول علان نحريّة وتتم نعت سع مي المساحد على المسامير والصواميل المتنادة مع اسم وغير نعي صدر بنج سع عدد من مناسب المسامير والفلاتر - أسماء علامات تحارية تحتيف عن من حدمت تسمد المستعمل من المسامد على المسامد و ال

أسحب حامات التّحاريّة قبويّة لدوجة أن من الصّعب أن يوجد أي شيء دون علامة تحاريّة لأن، حتى تدوي وبدرك الشركات قوة التغليف الجيد لإنتاج إدراك فوري للشركة، أو العلامة التحارية حال دلك، في صر سنوير ماركت المتنوسط، والذّي يخزن من 15,000 إلى 17,000 عنصر، بمرَّ الششري شقَّين عن عوال ** عصير في الدَّقيقة ، ويحدث أكثر من \$600 من المشتريات بالاندوع وفي هذه لبيتة مرتبع

ونسبة. يمكن أن يكون التغليف الفرصة الأخيرة لنبائع للتّأثير على المشترين " وليس مدونت صور الد تعدف محرد وعاه للمنتج، وكانت رسالة العلامة التحاريَّة في مكان أحر - عدة على لتنصر ما يتب حد حسراء التغليف. إلا أن التَعبيرات في بيئة السَّوق انحمل لتعبف عند ومصيع مسر،

تكن أن يعطي التغليف الابتكاري الشركة ميزة على طاهسيها . فحديثا، رادت شركت سبع معمد ي من من استشعاراتها في أمحاث التعليف لتطوير تصعيمات تعيف تشدات ه كبر عن برف. ا حسة أسهل للعملاء. مثال دلك، أتت شركة دنش بوي العدال حدث رسكار حدث في حاوي بلاستيك بغطاء يمتح عن طريق الل^ف

عد يعالات بتحرية يشترين بالكثير من الطرق. فتساعد أميعا والعلامات القعل ي . حدد علامات المتحرب المتحربين من عربت المتحدث عني تكن ل تعيدهم الكما تدكر العلامات القيجاوية للمشتري شيشا معيد مرسود مي موجد سيد درنسرور ماين مشرون معس العلامة التحارية دائما يعرفوا أنهم سيحصلوا علي مع من المسروف على من المستوو فيه كما تعطي العلامة التجاوية البائع عددا من المستوات وقسم ب يد ادر المحارث المساس بدي تمكن أن تنني عليه الفصّة كلّها عن حودة المنتج الحاصّة الأيس يد يذيد وماركته مسحنة نفدمان حماية قانونية لسمات المتبح الفريدة التي يمكن أن يقلدها شري رور علامة شعربة . و سركة لمسحلة ونساعد العلامة التُعارية البائع في تجزئة الاسواق. مندون ندر المنام حد را مسر (General M.L.) لعلامات النَّجريَّة شيويوز Cheerus ، وويثيز Wheaties ، وال . . يك ما مر معر بدن حر هامس Golden Grahams ، وتريكس Trix ، والكثير من العلامات أنهن . حرى العمد حداب وبيس منتج عام واحد فقط لكل المستهلكين

ويدكد بالدامات شحرية، ودرتها المهمَّة الأكثر أهمية للمسوقين، ومساقف إلى حديد بعالمه بمحرب تديد في التقاصين فيما بعد في هذا الفصل.

نسد التعليف packaging تصميم، وإندح الحوي، أو الغلاف للمنتج. يشمل التغليف الحاوي لأور مست الاسوال محدول على معجول أسدال كو لحبيث تو نال Colyale Total). كما يمكن أن يشمر تعبيد ند بالمد ينهن لن سدد مدم بكور لشع على وشك الاستخدام (الصندوق الكرتون الذي يوحد، عبيه المحمد . بكن أرائسه والعلمة الشحن اللازم لشخزين المنتع ، وتعريمه ، وتبعه هسدور الدور عوب المويِّ عدَّي بحمل ستَّ دوارد أو دست من أنبوب كولجيت). كما تكون النَّسِيه، ، بدران المصرية في عليه على العليف، أو معهجراً، من التغليف الضاء

عه فسيم ويشح حروي أو العلاق للمتع

سس. ديب باطينة الأويَّة لشعليف احتواء المشع، وحمايته. أما في **الأوقات الحالبُ**، تحج مسر بعد من معمد أداد تسويق مهمة فنعي ربادة المنافسة ، والأزد حام على أرف محل عمرا ب حدث والله وصف المنع الم علا المنع - من شد الانتياه إلى وصف المنع الم علا

ير. الذُّالِثُ الصعم استراتيجيَّة تسويق فيادة العما

ويد عليك وصد عدد من سيعة عاوي دها العمل المعال معالى المحافظ المحافظ

وبالضاهة، يمكن أن يتسبب التغليف ضعيف التصعيم في مشاكل للمستهلكين، وفقعان وسد النشركة مثال للمستهلكين، وفقعان وسد النشركة مثال دلا مستهلكين وفقعان وسد النشركة مثال دلك منذ بضع سنوات مضت و حاولت شركة بالاشرو الايف صبيمرو (Company المتحدم تفليف البتكاريا الإنتاج مصاحبة بين العول السوداني المحمص الفازج وغلفت ولها السوداني المملح المحمص الطازج Bresh Roast Salted Peanut و عد رسو و عد و بدو من والمن المتحدمة مع الفهوة المطحوبة والمواد، والتي تشبه تلك المستخدمة مع الفهوة المطحوبة والمو و عداد من علم الفهوة الفياء وأخذ المستهلكون الفول السوداني على أم علامة غرب حد للفهوة لذبلة وفاموا بطحته في ألة الطحن يمحل السوبو ماركت عا نتج عنه انساخ شديد، وعداد مد راضين والكثير من مديري المحارف المتضابقين (١٠٠)

وفي السّوات الأخيرة، أصبحت سلامة المتبع المتممار تبسيا للتغليف. فتعلمنا جميد يُدُد م عوات "منع الأطفال" الصّعب فتحها، وبعد تهود مخاوف العب حلال القمانينات من القريب عشر المبلادي، بضم معظم منتجي العقاقير، ومتنجي الطّعام منتجاتهم الآن في تغليف مفاوم لعبت لاد الا اتخاذ قوار التغليف يجب أن تواعي الشّركة الاهتمامات البيئية المتزايدة. ولحسن الحظ، دهت كند الشركات إلى "الحقورة، أو البيئة goog "عن طريق تقليل تقليمها، واستخدام مواد تعليف مسؤون مثال ذلك، أهادت السي جونسون SC Johnson عن كبد السيخليف المرتب يعس Agree Plus في كبد السيم مستخدمة بالاستبك أقل من 20%، والمُقت بروكتر وحميل الكرتون المخارجي من مريل العرف ساقت وشورة عمد Scret and Sine)، موفرة 3.4 طيون رطل من موفرة المقوري كل مسة



تنسف الاشكاري أنت شركة وتش نوي بالكار حدث طال لتطاره - دهال في حاوي بالإستيث بعقد يفتح عن الارس عند الدال الحجت علمة دهال من السليق حسفها ، والاتختاج بن بعث عشجها ، والانتساقية تعرات منها عند صله ، ولا حاج الن بقرقة لإعادة إعلاقها

تسمية

عكر أن تتراوح الأسماء من بطاقات للحق بالمنتجات إلى رسومات معقدة لكون حرم من أنصف وتؤران عدد من الوطائف فيحد من الوطائف فيحد من الوطائف فيحد من الوطائف فيحد من الوطائف وعلى المرتقال كما يمكن أن يصف طاد الله الاسم عدد من الأسب، عن السبح سني النجه، ومنى أنتجه، ومخوياته، وكيفية استخدامه، وكيفية السحد مه راما الحد المحر أن مروح كيفية المتحدامه، وكيفية السحد مه راما الحد المحر أن مروح المحدامة المتحدامة المتحدمة المتحد

ويوجد تاريح طويل للاهتمامات الفانولية بالتعليف، والأسم، فيعمر فيور منه صد لل

ور. الألث تصمم استراتيحنة تسويق قبادة العر

اندرالي Federa Trade Commussion Act of 1914 لأسم، أو التعليمات المريعة، أو المضلة عمل المدرالي أن تضلّ الأسماء العملاء، أو تغشل في وصف مكومات هامة، أو تعشل في مرحم غير عادلة، يكن أن تضلّ الأسماء العملاء، أو تغشل في وصف مكومات هامة، أو تعشل في تسمر عليه أن أن ضرورية. وتيحة لذلك، تنظم علد من القواس الفيدرالية والولائية تحديد الأسماء شهرة قانون التغليف والتسمية العادلة 1996 ما المحافظة التطوعية، وسمح للوكالات المكومية مديدات تعليف الصنّاعة التطوعية، وسمح للوكالات المكومية مديدات تشريعات للتغليف في صناعات محلدة.

تشريعات التعليف في صداحه الحديثة بتسمير الوحلة unit pricing (تحديد السمر لكل وحدة و وتأثرت السّسمية في الأوقات الحديثة بتسمير الوحلة unit pricing (بحد حياة المستجد الموقعة على الرف)، و النّسمية المغدائة السنة المغدائة المعالما (عكد القيم الغذائة الفراء)، ويتطلب قاتون النّسمية والغدائية، والنّعليم Labeling المعالما 1 abeling معلومات غدائية نفصيلية عن منتجات الطماء ويتوادات المعالم والمقاقير Food and Drug Administration المتحد المعالم والمقاقير المهاء الوابقة بالمعالم والمقاقير المهاء الهائدة والياف مرتفعة high-fiber وبحد برسمة المناهم عمل على المعلومات اللازمة.

خدمات دعم المتتج

تكون خدمة العميل عنصرا أخرا في استراتيجيّة المتج. فعادة ما يشمل عرض الشركة بعص خدمات أرر. والتي يمكن أن تكون جزءا بسيطاء أو رئيسيا من إجمالي العرض، ونناقش فيما بعد في هذا العص حدر كمتجات في حد ذاتها. إلا أتنا نناقش الخدمات هنا التي تعزّز المتجات الععليّة.

رِتَكُونَ الْخَطُوةَ الأولى مسح العملاء دورياً لتقويم قيمة الخدمات الحالية، والحصول على أنكر ر خلمات جليلة. مثال ذلك، تحتفظ كادبلاك Catillac بلقاءات مجموعة تركيز دورية مع الملاك، ونر ند بعناية الشّكاوي التي ترد إلى معارضها. ومن هذه المراقبة الدّقيقة، تعلّمت كادبلاك أن المششوي متصدر جداً من الإصلاح الذّي لا يحدث صحيحا من المرة الأولى.

وبعد أن أجرت الشركة تقويما لقيمة خدمات اللهم للختلفة للعملاء، يبجب عليها أن تحري تفوة التكاليف توفير مثل هذه الخدمات. ويمكنها عند ذلك أن تطور مجموعة خدمات تدخل البهجة على العداد. ويمكنها عند ذلك أن تطور مجموعة خدمات تدخل البهجة على العداد. ويمكن أن يساعدوا المبكابكين عي النبو حلاد مدين من من المهمدس مستسرة، والدين يمكن أن يساعدوا المبكابكين عي النبو حلاد المستعدد ويستعدت مثل هذه الإجراءات كاديلاك في القفز في سنة واحدة من المركو و المن مدين من منبوات الماضية، كانت كاديلاك فرينه مدين سدين من منبوات المستفاة للخدمة. وللمع سنوات الماضية، كانت كاديلاك فرينه مدين سدين من و مند المعمل الأمريكي American Customer Satisfaction Index



يد المسمنة الانتكارية أن تساعد في ترويج المنع

وتستخدم الكثير من الشركات الآن حنيطا معنّما من تقييت الهانف، والعربد الالكتروس، والسوح عن بعد، والإنترنت، والصّوت التداخلي، والبيانات في توفير خدمات الدّعم التي لم تكن مُكّمَ من قال لمُحد لذك الثّالي:

ير قد بعض تجاز الحفظ المعتوج أين تبحث في الحظ المعتوج، ويعتجوا بعد ذلك بعدة حوال على تستند محرد مدوالك إلى المستند عن السلع التي يعرضوها ما عبيك في سنة الصحيح، مد محرد مدوالك إلى المستند عن المستند المستخدم المستند المستند

هروان هند الله من المرادية على الماري المتراتيجية المنتج بساء خط المنتج ويك م المنطقة الم ب مدر عد عداد، أو سوق من حالاً بدس أنواع المحارج، أو تقع في مدى سع مدر الله من الما عدة حموط من الأحدية والملابس الرياصية ، وتنتج توكيما Nokia عملة حموم ريد به العد إن سرقة. ونتبع شارير شواك Charles Nehwab عدة حطوط من الخدمات المالة

product line ---

محدود والمسحات والمصامعها رنده وثيقالسب عملها بطويقة شبيهة، أو تناع لف عدال ما حدد على العلم أناع للحارج، أو لله في مدى سعو معين

يشمل قرار خط المتبع الرئيسي طول خط المتبع product line length - عبدد العناصير في حط المه ويكون الخط قصيرا جدًا إذا استطاع المدير أن يزيد الأرباح عن طريق صافة عناصر ، ويكون الحط طريع يَّ إذا استطاع للدبر أن يزيد الأرباح عن طريق اسقاط بعض العاصر منه. ويجب أن تدير الشري حدر ستجانها بعناية. فتميل خطوط المنتج إلى زيادة طولها مع مرور الوقت، وقد تحتاج معظم الشركات أرغين العناصر غير الضرورية، أو غير المربحة من خطوطها لتزيد الربحية الشَّاملة

بتأثَّر طول خط المنتج بأهداف الشُّوكة، ومواردها. مثال دلك، مكن أن يكون أحد الأهداف أسم ينكبير البيع. تريد بي إم دابليو BMW أن تنقل العملاه لأعلى من طرار انها Ascenes إلى طرارات senes. و serica. ويمكن أن يكون هدف أخر السَّماح بالبيع المتقاطع: تبيع هيوليت باكارد Hewlett-Packard ضعت مثلما تبيع لفائف الحبر . ويمكن أن يكون هدف أخو الحماية ضدَّ التأر حجات الاقتصادية : فنجري حاسه/ تشغيلا لعدة سلاسل محلأت ملابس (جاب Oap ، وأولد نيفي Old Navy ، سانا ربيسلك Republic ،

ويكن أن تزيد الشركة من طول خط مشجها مطريقتين: عن طريق شندٌ للحظ Ime steetching. أو ملا مديد بحدث أند حفد سنح productine stretching عندما تزيد الشركة من طول حط متحه لا عند من مده حمرًا وبنكر أن نشد لَشَرِئة الحط لأسفل. أو لأعلى، أو في كل من الاتحاهين

. مدر منذ كان ، فعد في عفرف لعلوي للساق أن نشيد خطو طها الأسفل donmand ويمكن . ت ... به الاسماعي حمد عند سمون بداي تكلي إذ الم تفعل دلك أن بحدث مناقس جديد، أو يستحم جهده روب من عدد معود أو بُنها أن تصبيع مشحات العلم ف السُعلي المُنها نجد عواسَيُ حدث و لعددت عد ف سعمي فشات ونتو كريولو Damler Chrysler خط المرسيدس لأسعل بخو

المراب ومي مواحهة سوق السيارات المحمة منحفص النموء والهجوم من منحي لسبات المديد ي الطرف العموي، قدمت سيارات مرسيدس الطبقة سي Mercedes C Class و عد أها لسمر 10,000 دولار دون أن يصر عفدرة الشركة على بيع سيارات مرسيدس الأحرى سعر ١٨١١١١٠٠

، يكن أن تشد الشّركات في الطّرف السَّملي للسوق حظوظ منحها لأعلى إسهام، وعن بعد الشركات لأعلى كي تضيف هية لمنحاتها الحالية أو يكن أن يحدها معدل الموا المرورا. له، من الأعلى إلى الطَّرف الأعلى . مشال ذلك ، قدمت كل من الشَّوكات ليناب الأثناء سي و حد و اللي ... وغيدمت تويوتا لكرس Lexus ، وقيدمت نيسسان المبتى Infinit ، وقيدمت هويدا أكرا و Luan المنجدم السماء حديدة تماما بدلا من أسمائهم الدّاتبة.

. يمك أن تقرَّر الشَّركات الواقعة في المدى المتوسَّط من السُّوق أن تشد خطوطها في كلا الاتحامين ١٠٥٨١ und ومعلت ماريوت هذا مع خط منتج فنادقها ومع فنادقها المعتادة ماريوت Marriot أصاف إنى يَ يَعَطُوطُ مِنتَجِ عِلَامَةٌ تَحَارِيَّةً حِدِيدةً خَدِمةً كلا مِن الطُّرِقِي العلوي، والسَّملي لنسوق عنهمات بر Renaissance إلى جذب منفدي الإدارة العلباء وإدحال البهجة عليهم، وهم مديرو الإدارة العلب ب يُطة العملاه للماريوت، وكورتباردس Couryards للنائعين، وعملاه الطريق الأحرين، وفير فيندإن tarte : المسافري الرّحلات، والأعمال الدّين لهم ميرابت محدودة لتسمّر كما تقدم كمكبوت: Free/May من ماريوت إقامة مؤقَّتة لهؤ لاء الدَّبن بعيَّروا مواقعهم، أو بعيد في مهاه طوينة المدي للنَّة 10 يدم. كثر وتقدم ريريدنس إل ماريوت Marnotts Residence Inn جو إقدمة مسترخي - بيتا بعيما عن لسبت ساس الذين يسافروا للحياة. وتقدم أجمحة تاود لليس ماريوت Marostic TownPlace Suites حواصريحا سعر معتدل لمسافري الإقامة المعتدة . (١٨) والمخاطرة الرئيسية مع هذه الاستراتيجيّة هي أن بعص المسعور ب عاملوا مع الأقلُّ بعد أن يجدوا فنادق السُّعر الأقلُّ في صلَّمَة صاريوت ونني تعظيهم كن شي. بحد حومه إلا أن ماريوت بمكن بدلا من دلك أن تستحلص عملاتها الدين ينتقلوا لأسفل عدا من فلناتهم

والبديل لشند خط المنتج هو ملا خط المنتج sproduct line filling - إضافة عناصر أكثر إلى الذي المرحود بحظ وتوجد عدة أسماب لملاخط المنتج الوصول إلى رباح صافية، وإرصاء الشعاملين، واستحما أسَّعَة الرَّائدة، وأن تكون الشَّركة وائدة في الحط الكامل، وسدَّ النَّفوت لإبعده للـ فسين عالمِّت سوي حم ، كمال Walkman بإضافتها والكمال بعمل بالطَّاقة الشَّمسيَّة، وصدَّ المباه، وطرارات حمينة لندية سار سر أحدرين الرياضية ، وولكمان القرص المدمج CD Walkman ، وولكمان بانداكرة Suck Walkman مدرين الرياضية ، والذي يكن المستخدمين من التحميل لأسفل من الإنترنت مناشرة الاأن ملا احظ يريد من نعمر بدت عه تفكيك، و موضي لدي العميل. ويجب أن تصمن الشركة أن العاصر اخديدة تحتلف صور اص عن العناصر الموحودة فعلا

شذٌ خط المتنج: تقدم ماريوت خطا كاملا من العلامات النَّجاريَّة للفندي. يستهدف كل منها سوق هدف محتلف

فرارات حليط الهنتج Product Mrx Decisions

product mix (or product assortment) (خبید منح (او تشکیلهٔ المنتج) محبد محبد محبد محبد محبد محبد المحبد الم

و عبط متحات الشركة أربعة أبعاد مهمة العرص، والقابل، والعمل، والأنساق مشد عد المحدد منه المنتج إلى عدد خطوط المتح المحتلمة التي تحملها الشركة وتسوق و كثر وحدو حدد مع مع من من يكون من 250 علامة تحاوية منظمة في حمدة خطوط منح رئيسية استحال عداء احيوات المحدد، والمنزلية، والصحة والتمام مصحة حيدة، والطفل والعائلة، ومتحال عداء احيوات لأن وعينها ويشير طول المعابد من العلامات المتحربة في كل حظ مثان دلك، يشمل حدد من الهدامات المتحربة في كل حظ مثان دلك، يشمل حدد من الهد سعة أو صور عميل ملاسن، وسنة أنواع صابون، وخصة أنواع شامو، وأربعة أنواع صابون عبل صحور ويشير عمق المهال خط لمنح إلى خط لمنح المناف المتحدد المناف المتحدد المناف المناف

عبرا، تشبر اتساق consistency خليط المتحاث إلى مدى الارتباط الوثيق محطوط المنحث فر استحدام النهائي، أو متطلبات الابتاج، أو قوات التوريع، أو بعص الطوف الأحرى فتكون حصوم منحت PAG متسقة طالم أنها منتحات مستهلك غر خلال عسر قوات التوريع وتكور الحطوط فل ساد عدالها نؤدي وظائف مختلفة للمشترين.

تقدم أمعاد حليط المنتحات هذه الأيادي لتعريف استراتيجية منع الشركة فيمكن أن تربد للفركة س تقدم أمعاد حليط المنتحات هذه الأيادي لتعريف استراتيجية منع الشركة وتحمل خليط متحتها أعرض وبهده تطريقة ا أعدب بأربع طرق. يمكنها أن تضبف خطوط منع حديدة، وتحمل المشركة المتحاط متحوط منتحب نبي حطوطها الحديدة على سمعة الشركة بي حطوط أحرى ويمكن الشركة الشرص كل متع وبالشائي معن وحودة أطول لتصبح شركة خط كامل أكثر أو يمكنها أن تضيف صبعه أكثر من كل متع وبالشائي معن حبيط منحاتها واخبرا يمكن أن تنابع الشركة السافة أكبر - أو أقل - لحظ المنتع اعتماد على إذا كانت تربه الديكون لها سمعة قوية في محال واحد، أو في عدد من المحالات

استراتيجية نحديد العل مة التجارية: بناء عل مات نجارية قوبه BRANDING STRATEGY: BUILDING STRONG BRANDS عي بعض للجلين الملامات التجارية على آنه، الأصل الأكثر دوات تشتركة، وحي يدم

المؤسس المشدرك الموسي و المفاه ما المؤسس المشدرك لكوبكر النسسة وسيد مسرد منز من المشدرك المؤسس المشدرك لكوبكر النسسة مي إحدى المرات " إذا نجزات هذه الأعمال مساعطيك الأرص والعلوب والمؤرق، وساحته معاملة المسجلة، وساكمون أفضل منك كشير " ويوافق صاحل تعبد وتسرير الشجارية ، والماركات المسجلة، وساكمون أفضل منك كشير " ويوافق صاحل تعبد وتسرير المؤرق ال

تكلم أحد أعضاه مجلس ماكدونالدز الذي سبق أن همل في كوكاكولا من قبل معما من قبسة معدر التُجاريَّة. وقال إذا حدث تدمير كل أصل ثمثلكه، وكل مبني، وكل فظعة معدات في كارته طبعبَّ مرعه. لاستلمنا أن تقترض كل المال لاستبدالها يسرعة جلةً يسبب قيمة علاستا التُجاريَّة وهو معتر عامده. التُجارِيَّة تكون أكثر قِيمة من كل هذه الأصول.

عقوق ملكية العلامة التُجارية Brand Equity

تكون العلامات التَّجاريَّة أكثر من أسماه، ورموز. فتمثل العلامات التَّجاريَّة إمراكات السنهندر ومشاعرهم للمنتج، وأدائه - كل شيء يعنبه means المنتج، أو الحدمة للمسنهلكين. وفي التحليل نهز توجد العلامات التَّجاريَّة في أذهان المستهلكين. لذلك، تكون القيمة الحقيقيَّة للعلامة التَّحاريَّة القوبَّانِي في استخلاص تفضيل المستهلك، وولائه.

تختلف العلامات التجارية في كمية قوتها، وقيمتها في السّوق. فتصبح بعض العلامات النّحي. مثل كركاكولا، وتايد، ونيك، وهاولي دافيدسون، وديزني، وغيرها - رموزا أكبر من الحياة تحتط نفيه و السّوق لسنوات، وحتي لأجيال. "تكسب هذه العلامات التّجارية المعارك التنافسية ليس لأنه تسدمه عيزة، أو حدمة موثوق بها، أو تقنيات إيتكارية [فقط]، "لاحظ ذلك أحد خبراء العلامات النّجرية "منا

من ذلك، فإنّها بحت بسبب صياغتها ارتباط عميق بالثّقافة • (٢١) للعلامة التّجارية التّجارية التّجارية التّجارية التحدد و تكور حقوق ملكنًا العلامة التّجارية brand equity مر تفعة . وتكور حقوق ملكنًا العلامة التّجارية التّجارية التتجارية على استحانه عمر للمتحد التّجارية اللّذي الذّي التّجارية على استحانه عمر للمتحدد أو الحددة التّجارية المدى الذّي الدّي الذّي التحدد بعد العملاء الله للعلامة التّجارية المتحدد إحدى الدّراسات أن 72% من العملاء يمكن أن يدفعوا 20% علاوة معلامة التّجارية المتحدد على الله التّجارية المتحدد على التّجارية منافسة لها قال ١٩٥٣ أنهم يمكن أن يدفعوا علاوة الله ورحد محبو نايد وهاينز بدفع علاوة 100%. وسيدمع شاربو الكوك الذّين لديهم ولاه لها علاوة الله وسيدمع واستخدم ووله علاوة يما

عصر غين سيراسي الليخ، واختداب، علامه غير ي

حقوق ملكيّة العلامة التجاريّة brand equity



كان الملامة التحارية القويّة أصلا مرتفع القيمة اكم عدد العلامات التحاريّة، ورموز العلامات التحايّة المحادث لك حدم في هذه الصورة؟

فتكون العلامة التحارية التي لها حقوق ملكية علامة تحارية قوية أصلا مرتفع لقيمة حدا ويكر. تعوم لعلامة التجارية hrand valuation عملية تقدير إحمالي القيمة النائبة لمعلامة التحارية وم الصح قياس مثل هذه القيمة. لكن طبقا لأحد التقديرات تبلع فيمة العلامة تضحارية لكوكاكولا 67 عبون دولا. ويسع قيمة العلامة التحارية ميكر وسوفت 61 مليون دولارا، وإي بي إمه 4 سيون دولارا وتشمو لعلاما شحارية الأحرى التي تقدر ضمن الأكثر فيمة في العالم حران فكتريك، وعلى، وموكب، وديري،

(۱۲) ومكدوبالدر، ومارلبورو، ومرسيدس. تقدم حقوق ملكية العلامة التحرية المرتفعة الكثير من لميرات ك فسية لمشركة مستمد علامة الشحارية القوية عسدري مرتفع من إلمام، وولاء المستهنك بالعلامة التحرية وحد سومع مسهمكات

المراق ا

المن المن المن المن المن المن المن الله والمناس لمنه علاقات عميل قوية وموسعة المنافر المن المن المن المن المن المنافرة المن المنافرة المن المنافرة المنافرة

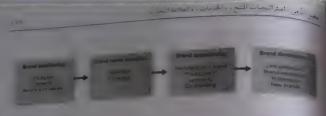
Building Strong Brand augs aujus ula le lu

تعرض العلامة التّجاريّة قرارات متحدّبة للمسوق وبييّن شكل (٦-٣) قرارات استراتيحيّة العلام: التّحاريّة الرئيسية بما في ذلك تمديد موقع العلامة التّجاريّة، واحتيار اسم العلامة التّجاريّة، ورعاية تدين التّحاريّة، وتطوير العلامة التّجاريّة.

تحديد موقع العلامة التجارية

يعتاج المسونون أن يحدّدوا موقع علاماتهم التّجاريّة في أذهان عملاء الهدف بوضوح ، ويمكن أن يصعو المعلامة التّحاريّة عن العلامات التّجاريّة في أي من ثلاثة مستويات . (٢٥) ففي أدني مستوى يمكن أن يصعوا العلامة التّحاريّة عن مكونات است من حد حد حد حد ص هي أقل مستوى مرغوب فيه لموقع العلامة التّحاريّة ويستعب عدد حد حد حد حد حد حد حد عدد و لأنشر همية ، لا بهنم العملاء بخواص مثل هذه ، وإنما بهنمواني

معد مدي عدام عدد أي نصو و قص عن طريق مصاحبة اسمها بالنفعة benefit المرحوة سهد مدين و مدين و معد المرحوة سهد المدين و مدين و مدين عدم مكونات العلامة التحارية ، ويتكلموا عن منافع مع النكور المحدودة التي توضع على أساس المديد نوس و مديد في و مدين و هو لي د فيدسون (المحامرة) ، وفيداكس (ضمان النسبم في الواسد و مديد و حدد)



شكل (٨-٨) قرارات استراتيجية العلامة التحارية الرئيسة

وندهب العلامات الأقوى أبعد من موقع الخاصية، أو المفعة، وتوضع على معتفلات وفي المسلمة المسلمة المسلمة وتحد العلامات التحارية على قدرة التأثير العاطمي، لذلك، يستطيع مسوقو كرسب المنكسوا عن صحيره مكونات، ومنافع منع التباكل (القسوس) فيقط، وإنعاع كيم تعفي هذه المنهن التسامات صحية، وحميلة للحياة ابصا وينصع خبير العلامات التحارية مارك حور المسلمات التحارية مارك حور المسلمات العلامات التحارية مارك حور المسلمات العامات التحارية الماجعة يحب أن تشمل العملاء على أعمق مستوى، مع لمسها لعاصه المائمة (٢٦) و متعدد وكالته لتصميم العلامات التجارية، التي عملت على علامات تعارية مل سناري كريد المحارية والمحارية والموسنة، وجوديفا Godna، وفير ساك Versace ، والاكرم acome على يقارية المراجعة والإثارة المحبطة المعارية أنتجارية ، والحدة والإثارة المحبطة المعارية .

وعند تحديد موقع العلامة التجارية، يجب أن يشيد المسوق رسالة للعلامة التحارية، ورؤية لا بحب أن يشيد المسوق رسالة للعلامة التحارية، ورؤية لا بحب أن يشيد المسوق وعد الشركة تسليم محموعة سمات. وسلم، وخدمات، وتجارب محلّدة بصورة متسقة للمشترين، ويمكن التفكير فيها بأنها مصافة للعمير بالسسة إلى كيف يسلم المنتج، أو الحدمة قيمة، ورضاء ويجب أن يكون عقد العلامة التحارية سبط، وحدمة حبده، وأب تتقدم فنادق الطريق 6 Motel ، على سبيل المثال، غرفا نظيفة، وأسمار محمصة، وحدمة حبده، وإن يوعد نائات مكلف، أو حمامات كبيرة، وبالمضاهاة، تقدم سلسلة فنادق ريش كارلتون عرف فحره، وفرة حقيقية لتذكرها لكنها لا تعد بأسعار منحفضة.

أختبار اسم العلامة التجارية

يُكُن أن يضيف الاسم الجيد الكثير إلى نجاح المتج. إلا أن من الصعب حدا أت تحد الشركة أنصل سم العلامة الشجارية فيبدأ ذلك عراجعة دفيقة للمنتج، ومنافعه، وسوق الهدف، و ستر تبحيات أسول الله من

oil of New Jenes معدد 54 لعة في أكثر من 150 سوق أحسى ووحدت أن اسم كد 150 شير مري المرك متوقف عند نطفه باليابانية. (1) يحب أن يكون فادرا على النسحيل، والحماية القارية وال لى معرل اسم علامة تجارية إدا التهك أسماء العلامات القحارية الموحودة

وبعد اختبار اسم العلامة التحارية يحب حمايته. وتحاول الكثير من الشركات أن تبني اسم علامة يرية يكن أن يصبح معرَّفًا مع فئة المنتع. وقد بجحت أسماء العلامات التجارية مثل كلبكر. المدينة و ميل - أوه Jell-O و شريط سكونش Scotch Tape ، و وسرمايكا Formica ، و رسيوك Tiphs. وبيس. ويسر حلاس Fibreglass بهذه الطريقة. إلا أن مجاحها الباهر قد يهذه حقوق الشركة في الاسم. فحمت الكثير وبير المنطقة المرادة العلامات التجارية - مثل الهاتف الخليوي، والاسبرين، والتنبون، والكبروسير. ما النظيمات أمسماء العلامات التجارية - مثل الهاتف الخليوي، والاسبرين، والتنبون، والكبروسير. ومنسمة الأرضية Inoleum والبويو، ومنصة البهلوان trampoline، والسنم الدوار escalator - والشي محت الآر أسماء شاملة يمكن أن يستخدمها أي باتع.

رعابة العلامة التجارية

حية النّصبع أوبع خيبارات رعابة. فيمكن أن نقدم المنتع على أنه العلامة النّجاريّة لحية النّصيع manufacturers board (أو علامة تجارية وطنية)، كما يحدث عندما تبيع كيلوج Kellogg، وأي مي ام BM مد حانها تحت اسماء العلامة التّجاريّة لجهة تصنيعها . أو يكن أن تبيع جهة التّصنيع لمعيدي لبيع لذِّين بعض المنتجات علامة تجارية خاصة proate brand (والتي تسمى العلامة الشجارية للمحل، أو العلامة التحارية للموزع store brand or distributor brand). ورغم أن معظم جهات التّصنيع تنتع أسماء علاماتها النحرية غير العلامات التّجاريّة المصرّح بها licenced brands أخبرا، يمكن أن تشترك شركتان في علامة تحاريّة

العلامات التنجارية للمصنعين مقابل العلامات التجارية الخاصة. سبطرت العلامات التجارية لمصنعين طويلا على على مساحة تجارة الشجزلة الكن في الأوقيات الأخيرة أبتج عدد متزابد من تحدر التحرية، ونجار الحملة علاماتهم التّجاريّة الخاصّة (أو العلامات التّجاريّة للمحل) private brand (or store brand). وفي الكثير من الصّناعات، تعطي هذه العلامات التُّجاريَّة الحاصّة للعلامات النحارية للمصنعين دفعة حقيقية لنقودهم:

private brand (or store brand) (العلامة التَّجاريّة للمحل التَّجاريّة الخاصة (أو العلامة التَّجاريّة التَّابِيّة التَّجاريّة التَّجاريّة علامة تحارية ينتجها معيد البع، ويمثلكها للمنتح، أو الحدمة

ست ميلاني تورنر Melanic tumer قائمة مشترياتها، إلا أن استشاريَّة التَّفاعد البالعة من العسر 42 سنة لا



نحديد مرفع العلامة التُجاريَّة: تذهب العلامات الأقوى أبعد من موقع الخاصية، أو المنتعة. وتشمل العملا، عر سر مستوى، مع لمسها العاطفة الشَّاملة.

وتشمل الجودة الرغوب فيها لاسم العلامة التّجاريّة ما يلي. (١) يجب أن يقترح شيئا معياع مع المتج، وجودته. أمثلة ذلك: كرافتسمان Craftsman، وسنجيلس Sunggles، وميري مبد Mud وبحاخ الحشوات أوف OFF! (٢) يجب أن يكون صهل النطق، والتمييز، والتَّذكرة، نساعد أسد القصيرة (تايد، وكرست، ويوفس Puffs). إلاّ أن الأسماء الأطول تكون معالة في بعص الأحد، مد (منظف السجاد "حب سجادتي Love My Carpet" ، والزَّبد الساني " لا يكن أن أصدق أنه البت. حبواني Lan't Believe It's Not Butter"). (٣) يجب أن يكون اصع العبلامة الشبجيارية عبر الكرس وكردك. وأوراكل). (٤) يجب أن يكون قابلا للتوسع: مدأت أمرون دوت كوم كبائع كتب على أجه لكنها تختار اسم يسمح بالتوسع في فثات اخرى. (٥) بحب أن يترحم الاسم إلى لغات اجنبة ٢٠٠٠ نقبل إساق 100 مليون دولار في تغيير اسم اكسون Exxon . احتر ت متامدرد أو بل أوف بيوجرسي العامة

الجزه النَّالَث: تصمم احد النحلة تسوير قيادة ال

تناو مهتمة نذلك. ضع دعول تورنو محل كوستكو Costco يحدى كانت تعرف إلى أبير مدهد المنطقة مهتمة نذلك. ضع دعول تورنو محل كوستكو Cascad من مو كثير وحدمل لنصياك و مديد المنطقة و قب منطقات الأطباق و مراد المنطقة ا

يبدو أن كل تاجر تجزئة تقريبا يحمل علامة تجارية خاصة محلة الآن وتنقدم سنسنة و تعرب مشروبات، ومنتجات طعام من العلامة التجارية مسامس تشويس Samis (thence) و ومنتجان عدن بر العلامة التجارية سبرينج فالي Spring Valley و ورق التواليت، والحفاظات، والمنطعات وسنسبع والمنبئات من العلامة التجارية White Cloud . ويكون الأكثر من نصف المنتجات في محل تارحت به المحلي علامات تجارية خاصة . ويضع عملاق سلع البقالة كروجر Kroyer . ويسوق حولي (١١١٠ عقد طعام، وشراب تحت علامته التجارية الحاصة به . وفي الطّرف الآخر من الطّبّيت، يضع نحر غربه سرنعة القبمة سيك فيف أفينو Sake Fifth Avenue في خط منتجات ملابسه الملاتبي Plannum جكتان ب

وفي محلات السوير ماركت بالولايات المتّحدة، تكون منتجات العلامة التّجاريّة الحاصّة، منديد كمنتج واحد، العلامة النّجاريّة رقم واحد أو اثنين، أو ثلاثة في أكثر من 40% من كل أصناف سبع مندٌ وكال، فإنّها نحصل على حصة مبيعات أكثر من 20% في محلات السوير ماركت، وسلاس لعقديد ومحلاّت التّجارة الغزيرة بالولايات المتّحدة. وتحصل أزياه العلامة التّحاريّة الحاصّة على حصة 10% مبعث الأزياء كلها في الولايات التّحدة. (٢٨)

وقيما يسمي معركة العلامات التجارية banle of brands بين العلامات التجارية للمصنعين، والعلامات التجارية للمصنعين، والعلامات التجارية للمصنعين، والعلامات التحديدة الحديثين من المعيرات، فهم الدي يتحكموا في المنتحات التي يحروه، وأي منها يضعوها في المنشورات التي تورع محليد كه يحمل معظم تجار التجزئة المصنعين وسوم الأماكن slotting fees محليد على أو فعيد، وحصات من المصنعين قبل أربق تجار التجزئة المتجان الجديدة، ويجدوا لها "أماكن Federal Trade Common وحصات وسوم الأماك حديث عن تلقة كالتحديدة المتحديدة عن المتحديدة المتحديدة عن التحديدة عن التحديدة المتحديدة التحديدة المتحديدة المتحديدة المتحديدة المتحديدة المتحديدة المتحديدة المتحديدة التحديدة المتحديدة المتحديدة المتحديدة التحديدة المتحديدة المتحديدة المتحديدة المتحديدة المتحديدة المتحديدة التحديدة المتحديدة المتحد



المح عدد متر بد من تحدر التُجرانة علاماتهم التُجاريّة لمحلاتهم الحاصة بهم . فترحرف علامة المحريّة شركات بخوسكو كل نسيء من مداشف الأطفال إلى مشجات الحفلات في انهواء الطفل

سوسة عن طريق إعاقة الأتصال برف تاجر النَّجرتة على المصعير الصغار الدين لا يتحمَّر دو منه. و (٢٩)

كما يمكن أن يكون تشييد العلامات التجارية الخاصة صعباء ومكنف للتحرير، و تقرويح الم المستحد عد هم من أرباح مرتفعة لمعيدي البيع . كما أنها تعطي معيدي البيع متحات قسرية لا تكن شر الا مراسسين كاينتج عده مرور ، وولاه أكبر لممحل. ويصع تحار التحرية سعر تعلامات شعريه محاجه الراسسين كايتحد المشترين احريصين في الشراء حاصة في أرف الاستسداد المستمدين على المناسبة التحديد عدة ما يحددها حد عصعين الكدام التحديد ويعتقد معظم المشترين أن العلامات التحارية للمحلات عدة ما يحددها حد عصعين الكدام التحديد المستمدة المحديد عصعين المدام المتحديد المتحدي



و مسيده العلامات المحرية الخاصة ، يستثمر مسوقو العلامة التّحارية الرّواد في الأميان من المعان على المعان عديدة ، وتحسيمات حودة مستمرة . ويعب أل بعد الما معان عديدة ، وتحسيم أداء مشترك . المناز كه مع مراغين في سحت عن فتصاديات توزيع ، وتحسيم أداء مشترك .

التُصاديع. قضي معظم المصنعين سنوات، وأنفقوا ملايين الدولارات لإنتاج أسماء علامانها التُسر إلا أن يعض الشركات تحصل على تصاريع بأسماء، وومور علاماتها التّجارية التي سنو إنسوم. مصنعين آخرين، أو أسماه شخصيات مشهورة، أو رموز من الأفلام والكتب الشّهيرة، ومقابل رسمي. يمكن الحصول من أي منها على اسم علامة تجارية صبقت نجربته.

يدفع باتمو الأزياء والكماليّات ربعا كبيرا لتزين منتحانهم - من القمصان إلى ربطات العز ... الملاءات إلى المخالف العز ... والملاءات إلى المخالف العز ... والملاءات إلى المخالف كلاين الملاءات إلى المخالف المناب الملاءات الى المخالف والمناب المساء أو المحالف والمورد والماني و المساء المناب و المساء المحالف و توريدات المذار من والملاءات والمرائس، وصنادين العلمام، وأطعمة الحبوب، وعناصر أخرى . وتتراوح أسماء الرمور التي يصرب الكلاسكيّات مثل رموز سيسام ستريت Sresame Street ، وديزني Panuts والمويت مورود والملاءات والمويت المحالف المناب والمويت المناب المناب المناب والمويت المناب المناب والمويت المناب والمويت والمناب والمناب والمويت والمناب والمويت والمناب والمويت والمناب والمناب والمويت والمناب والمناب والمناب والمناب والمويت والمناب والمناب

وثمت تصاريح الأسماء والرّموز بسوحة في السّوات الأخيرة. وازدادت مبيعات تمارة النّحرة السّوية للمتجات التي لها تصاريح في الولايات المتحدة وكندا من 4 بليون دولار فقط في سنة 1977 بي " بليون دولار في سنة 1972 م أكثر من 1975 م أكثر من 1975 م أكثر من 1975 م أكثر من الشّركات. مثال ذلك ، حولت وارثر بروفرز Warner Brothers رموز لوني تونيس Promes المتحددة أكثر التّصريحات المرغوب في الحصول عليها. وينتج أكثر من 225 من الحاصلين على التّصريح بلاين اللولارات في مسيعمات تجارة الشّجرزة بحر بوني Bugs Bunny ، أو دافي دوك Dalls Duck . وينتج أكثر من 100 وبالمثل على التّحد من المتعددة المدور أوني تونيس التي تزيد عن 100 و وبالمثل على المتعددة لهدو الرّموز أكثر من 5 بليون دو لار مبيعات نعار من المتعددة المدور الرّموز أكثر من 5 بليون دو لار مبيعات نعار من المتعددة المدور الرّموز اكثر من 5 بليون دو لار مبيعات نعار من المنتجد المنتجدة المدور المتجددة المدور المتجددة المدور المتجددة المدور المتجددة المدور المتعددة المدور المتجددة المدور المتجددة المدور المتحددة المدور المتحددة المدور المتجددة المدور المتجددة المدور المتجددة المدور المتحددة المدور المتجددة المدور المتجددة المدور المتحددة المدور المتحددة المدور المتحددة المدور المتحددة المدور المتجددة المدور المتحددة المتحددة المدور المتحددة المتحددة المتحددة المدور المتحددة المتحدد المتحددة المتح



يوريد برمور الحولت و ربر مروفرز Wamer Brothers رمورات بي توبيس ۱۹۶۰ Tures بري أحداكث الشمسار. رغوان في حصون عليها

الله الما وكر دنك أحد حراء تصاريح العلامات التُحرية (٣٠)

ونه بتصاريح الأكثر عواهي تصاريح لعلامة التحورية للهشاة، مع ترايد التطبعات الهادفة مراح، وغير بهادفة الربح التي تعطي تصاريح بأسمائها لتنتج عائدات إصافية، وغييرا المعلامة التحرية عناسسة على دائر لا، على مسيل المثال، بوحد 120 من اخاصلين على تصاريح في ٥٠ دولة تنح أكثر من ١٩٥٠،١٥٠ منح، تنر وح من ملاسل الأطفال، وسطالات الملاكمين إلى الحيال، وعروسة مري كوك كولا، وحني سرة صند السمك التي تشبه علمة الكوك كولا ويسع الخاصون على التصاريح لاكثر من جوبادولا م السنة من مشحات كوكاكولا المصرح لهم بها

العلامة التجارية المشتركة. وغم أن الشركات تعمل علامة تجارية مشتركة co-branding بسندت عدس السوات، فقد وحد النحاه حديث في مشحات العلامات الشحرية الشنركة فيحدث عمل العلامة للجرية المشتركة عدما يستحدم رسمان لعلامتين تحريض معروفتين حيد على عص عص سح شد اللك، شركت باليسكو Nabisco مع بلسوري Pillsbur في الناح حديث كيث بلسوا في أوروس المنا

المستهلكون الأمريكيون الأصيويون. يزداد عدد الأمر تخيير الأسيويير والله التطاع السكاني الأسرع عوا، والأكثر ثراءً، عن 120 مليون سمعة الان، مع دحل زائد عن الإ الاساسية يقدر بعوالي 229 بليون دولارا سنويًا. وعِثل الأمر يكبور الصد وساسية يعمر بحوي المساوري (Phi) والبالليون Japanse وأعمود الأسيري والداليون المساوي الأسيري والداليد

المنافرة الأمريكيين الأسيسويان في الأمريكيين الأسيسويان في الأداد تعدد الأمريكيين الأسيسويان في المراف و يسرب المستعدم من 300، حيث مسيمثلوا 9% من تعداد الولايات المصدة. و 3كن أن يكن المستعد من العسودين القطاع الأكثر ذكاء تقنيا - فيعمل أكثر من ثلثهم مششريات عن طويق الإنترندي مسهدون المورد السة الماضية. وكمجموعة، يشتري المشهلكون الأسيويون عصورة متكرّرة، وهم الأكثر وعس معا التحارية من كل للجموعات المرقيّة. كما أنهم الأقلّ ولاه للعلامة التحرية - فيمير و العلايان باعتياد أكبر بالمقارنة مع للجموعات الأخرى

بسب النمو السريع لقوة شراء هذا القطاع، تنظر الكثير من الشركات الأن إلى هذا السرق بدر مثال ذلك، تقدم وال مارت Wal-Mart دروب التّسلية لهذا السّوق سريع السمرّ و تحربُ وال مارت بدار... أحد محلات سياتل Seattle ، حيث يمثل السكان الأمريكيون الأسبويون كثر من 137 من إحمال من مجموعة خيارات كبيرة من الأفراص المدمجة «CD» وشوائط الفيديو تعسين أسبويين، ومنحات مت وتجميل يفضّلها الأسيويون، وأشرطة فيديو لتعليم الأطفال تنسم بمسارّات لعات متعدّدة

كما ذهبت موفرة الخدمات الماليَّة شاولز شواب Charies Schwab إلى ساحة سوق المستشمر الأمريكر الأسبوي الجذَّابة ايضاً. ففتحت شواب 14 مكتب لفة صبيبة في أماكن مثل المدن الصينية Moalowns م يوبورك New York، وسان فرنسسكو San Francisco، وتخصص لاصافة غريد وتستجدم كثر مر ١٨١ ق. يتكلُّموا الصينية، أو الكورية، أو الفيتنامية في أماكن الأقصالات التي تحدم عملاء أمريكين سبوير والنين يفضلوا الكلام بلغاتهم. ويجذب موقع ويب شواب باللُّعة الصبية حتى ؟ مليول اتصال في شه كما تحتفظ شركة السمسرة بخدمة أخبار باللُّغة الصينية ايضا، حبث بحكن أن يتعرف العملاء على ف السُّوق، وعناوين الأخبار الرئيسية، وتقليرات المكسب في الرقت احقيقي . ونتيجة لمثل هده الخهود ٣٠ عملاه شواب من الأمريكيين الأميويين إلى إرتفاع ولاثهم جداً. (١١)

المستهلكون الناضجون. بالنسبة إلى الأعمار في الولايات المتحدة، أصبح المستهلكون الـصح يداد مشارعية الأكارم تعدادة ميون بسمة، مييرداد المسئول لأكثر من الصح ده از است ساده الحداث الديمان من بعير ١٥ سنة أو أكثر يصابو (الي 16 مليون سمة ، أكثر من الله من · الله الله المستعدد السعور الصرواب من محموعات المستهلكين الأصعر ما الله سرمان بالمحرر، يسر ومد أدر، فأنها تشواب فأمثالة ليرحلات احارجة. ويقات مساء ما ماه ما عمل عمل وسلع و حمدت أوقات الراحة ، والحدمات المالة ، وحمدت

. . . نستهلكين الأكثر مضحافي أن بظهروا أصعر في اعمارهم تحعلهم مرشعين حيدي ي المراعبة الشحصية ، والأطعمة الصحية ، ومتجان اللباقة المدينة ، والعاصر الأحرى المنطقة المنطقة المنطقة المنطقة المنطقة المنطقة المنطقة المنطقة المنطقة الأبعاد مثال الله على الله المحدوثة عن برمع أثقالا فائلا. "أنا لست قويا بالسنة إلى عمري عالما الم المالي عملت كيلوح Kelingg إعلاما في التلماز عن طعام من الحيوب يلعب مبد الأمراد الدين ا وبالدن المارهم من 53 إلى 81 هو كي الحليد، والتزلج على الجليد، والبيسول. كما يصور أحد إعلامات والمعلقي، بعد تقاعده من العمل كمحامي، حلم حباته بأن بصبح عالم أثل (١٣)

منهم تقريبا صيغة معبنة من الهبكل الطبقي. فتكون الطبقات الاجتماعية social classes والمانية، والمرتبة نسبيًا الني يشترك أفراد كل منها في فيم، واهتمامات، وسلوكيات مشابهة ر علماء الاجتماع سبع طبقات اجتماعية للأمريكيين (انظر شكل (٥-٣))



المستوادة الخلفات المثاليّة شاواز شواب Charles Schwab إلى صاحة سوق المستعمر الأمريكي الأسبوي اعتد بية ، كما يجدب موقع ويب شواب باللعة الصبية حتى 5 مليون أنْصال في النَّه

مر د شنهی فهدمونی سوق .

vocal char is west : :

شنة ننس

اعد العدد (I)

اللي المراكب المن المنصف المراكب على قراء المراكب المنظمة على قراء المراكبة المنظمة المراكبة المراكبة المراكبة المراكب المنظمة المنظمة

ان زاعبي (حوالي ١٤)

را أن الدار المستواري بيدارا في مهامل حافل مقدرات استشافية في مهمهم وأو أعسانهم وعددات. المدار المستوار الدارات الدار الشدال حداث وفي الأشفاء الديلة والشيروا لأعسهم وأولادها إلى ا الدارات الدارات المستوار المستوار الديلة والديلون مقدم بي في صفة أعلى الأعلى وفي حدام الدارات الديدارات الذات الدارجة الكلمة

الطنقة المتوسطة

عنى لمتوسَّطة (١٢٠

الشيار من من منتشارة والمعادية أولوا فيو معتادة وحصورا على مافسها كمهاراً
 المساورة ماست ويمهد فيساء كم شعقين "أشياء أفسل في الحياة" ويؤموا بالثعب مي الماسة المساورة المساورة

لطبقة لمتوسطة (١٢٥)

ده با شديد الدامية من ما الدام المصادر والراد المتوسقي الدامل لدين بعيشوا التي الأحد الاست. المحدد المحدد الاست المستاد وقع مسايرة للرحاد، عادة ما يشتروا متحات تكون شها المحد بحد الدام الذا المدام الحدث من السداء علامات تحرية أفضال الإنعاق للجياة الأفضال المثلاك مرال حديق المدام على ا المدام الدام الدامة

(12) alout said

ه الشدار و الدولان و العديد التعالية عليه العديد المساور و المدينة و التوليد و المستوال المستوال و المدينة و ا المعالم المدينة و المستوال و المستوال و المدينة و المدينة و المدينة و المستوال المستوال المستوال و المستوال و

1 1 11 11 11

اسی سال ۱

ل صفي اعلى الأنهم عاده عنقدو العسم، ويؤدرا أعمالا عمر ماهر بالمدر

الله (۱۳۰۶) کل الخل (۱۳۰۶) از تراسی می بردارد و متحد معصهه عمل استخدت عامه م

المريكية الرئيسية الأمريكية الرئيسية

إسماد عليقة الاحتماعية بعامل واحد، مثل الدّحل، وإنّها تفاس كحليط من الوظيفة، والدّحل، ويسماه بدوء، ومنعيّرات أحرى وهي بعض النظم الاحتماعية، يؤخر أفر دالضفات للحنفة لاوراد بدر ما نصير تعيير مواقعهم الاحتماعية لكن في الولايات الشحلة فيست احطوط بن الطفات بمساور، وصارمة، فيمكن أن ينتقل النّاس إلى طفة أعلى، أو طفة أقل ويهنم المسوقون بالطفة إصحاب بن ماس في طفة حتماعية معية إلى إطهار سلوك شواء منشانه وتطهر بطفات الاحتماعية يسان في درة باستع، والعلامة الشّحارية في محالات مثل الملاس، والأثاث، وأشطة وقت الدراع،

الومل الإحتماعية Social Factors

. ... سنهت بعوامل احتماعية مثل المحموعات الصعيرة mail groups المستهلكين، والأسرة ... إن إن الاحتماعية مناد social roles و الحالة status.

اللحمو عات

المسالة المرد الكثير من المجموعات groups الصغيرة. تسمي الحموعات التي له تأثير عير، ويسمى المدعوعات التي له تأثير عير، ويسمى المدعوعات المرحية المهمة some membership membership. وبالمصاحاة، تعمل المحموعات المرحية المهمة some membership الموادة في تكوين محموعة اللهموج aprational المهمة التي لا ينتمون إليها عثال دلك، تكون محموعة الطموح aprational المهمة المتحدوث المحموعة المحموعة اللهموج والمحموعات المراحق في المعامي أحد الأيام الدي المتحدوث المراحق في المعامي أحد الأيام الدي المحموعات المراحق في المعامية والموادق المتحدوث والملاحدوث المتحدوث المحمومات المحمومات

مستقدي بدي مكل أن يؤثر على اختيارات الشخص للمشعات، و تعدل إلى أن تكون أقواي عدما احتيف همية تأثير المحموعة عبر المنتحات، والعلامات التّحاريّة وتحيل إلى أن تكون أقواي عدما ه سنة مربّة للأحرين الدّين يحترمهم المشتري ويحت على منجي المنحات، والعلامات سحريّة مو و مسهلك، وسنوك المنت ي لمسهلك

The second of th



اله ارآي جمعت شركة باز اجت جيشا من التطوعين من حميع أبحاء البلاد من 25.000 من المولودين طبعيًا بالهم الكبير ارفايين) ، وستوجه كالاههم تجاه منجات ، وحدمات تعترها تستحل الكلام عنها بصورة موثوق بها

الهوة أكر كون أفراد الأسوة تأثيرا كبيرا على سلوك المستهلك. فالأسوة هي تنظيم شراء المستهلك الأكثر أهمية. كر معنت وفرم بعشها بصدورة موسعة . ويهتم المسوقون بأدواد ، وتأثير كل من الروج ، ولروحة ، الأنساعين شراء المنتجات ، والخدمات المحتلعة .

كسبحتك شمول الزّوج، والزّوجة اختلافا كبيرا طبقا لفنة المنج، ومرحلة عملية الشراء وتتعبر بنشر مع أتماط حباة المستهلك المتطورة. هغي الولايات المتحدة، تقوم الرّوحة تقليمها معمل وكبل المعرضون تشامير مصموره الله على الأخوان و بسبب مهاراتهم الخاصة ، أو معارفهم ، و مسعد مجموعة مرجعية لهم تأثير على الأخوان و بسبب مهاراتهم الخاصة ، أو معارفهم ، و مسعد مسمات أخرى يتمنعو ابها . ويسمهم أحد الخبر اه الموثرين المتجات ، " بقور دان " فهم النسر على الرأي العام ، والأكثر أهمية أنهم بيعوا الكثير جلاً من المتجات ، " بقور دان " فهم النسر مسمى امتكان اكاميرا وقبة قبل أي فرد آخرى عدار مسمى امتكان اكاميرا وقبة قبل أي فرد آخر ، كما أنهم كانوا أول من عاود العشران مرة أخرى عدار مستمير . فهم ١٥٥٤من الأمريكين الذين يعدر أنبك بسبهت الأحروال ، ويعيشوا على حريف مديد وهوه ، وما لا يجود (١٥)

المجموعة group ودان، أو أكثر يتداخلوا لتحقيق أهداف فرديّة، أو مشتركة.

راثد الرّاي opinion leader شخص في مجموعة مرجعيّة له تأثير على الآخرين، بسبب مهاراته الحاصة ، أو معوضه، أو شحص. سمات أخرى يتمدّم بها.

ويحاول الكثير من المسوقين أن يحددوا رواد الرآي لمشجاتهم، ويوجهوا حهود التسويق تحمه.
ويستخدموا تسويق الشائمات auza markating على المستخدموا تسويق الشائمات auza markating الدالامر على المسائم المسائم

أخذت شركة باز اجنت BzzAgent ، وهي شوكة تسويق عمرها سنتين من يوسطن Banton ، أنجاه محلفا لإنتاج فادة الرآي :

شراء مرتسين بلاساد. حاصة في محاءات بطعام، ومشحات الأسترة، والملاسم م مستريات الأسرة ، يتغير كل مي مستريات الأسرة ، يتغير كل هذا الإسرة ، يتغير كل هذا الإسرة ، رد : سرد در سده مصوری ۱۸۱۰ می قرار ب شواه السیکرات، ویسطر

بند و من هذه التعبيرات الانسوقين للين دعوا منتجانهم إلى النساء فقط، أو إلى عد : يمدن عليه شعار الآن م حس لاحر عثال دلك. لتأحد تا و النَّاج لذات

الدر المسلم من المراد عال المساور الهن سيسجي أرواحهن وواتهن فطيقا لبحث لوسر ورا با الراز و مدرات وعدر ساء فكا بالدرالية مي الخيمالية معلاته فينجلا . در دار به درود در درده اید از مان محالت اسوم مرکب تدکر ما توجیدی <u>که ایر</u> رور در الدار الدار در الأدور راسية النهي تفسف لي الدائد لكو قدم مرابع. لكنها تعرفي سال سيده له در بعديده الأعب لأدن منسرات أو بسهل أي شيء اواششري الرّوحيان ماه وشاه ر ر با المراج با المراج بالا الحدث ما من ما رث كاروئيد له North Carobi منزلا من ثلاث عرف بالم . مع الله الله المحال الإنجاب المواجه للمتع فله " إلاَّ أنه بيس أليفا حداه " قال لك حب ريد في حسن محلات، " قالب دلك الدطقة باسم المحل، " وعملت الكثير من ه د د د حمد نن خد نه س نزې په سه لوسي (۱۹)

ب معر أل تخرب المعدر تأثير فوي على فرارات شواه الأسرة الصا مثال دلك، عدما تكدر م مصم كريان مني درات شراه سيارة الأسرة. وعصرفة هذه الحصيد، دس الألوار، والحالة عالم العدث الحسيم عالمات حديدة برات على الأصفال لسيارتها المسيطال مليب cenna سن در الأحد بن هي لاحي الحرور أنت علامات سبيد الحديدة الأطفال يعبرون عا عني الحديد على مصور على ينتقر الهندسون في مركز تصميم سيباً لقلق ما الدّي سيهر ف^{ه الد}ر لله حد المدار الما المرادا من دين من المراج للات فتيات على الدراحات واللاتي بدأن معد المدا معدد و در صحه الدي الإيدالة دست كوب " فات إحداهر دلك . " هل 14 ماسا است . خديد لا دلار "كل شي، بريده الأطفال وكما شيء تحتاجه" (٢٠) ويصيف بديد. of class of each war and the second



 إ. رس نير و العائدة. تستهدف لويس النساء، واللاتي لهن المبادرة بسبة \$80 مي قرارات تحسين المنزل "اعري 🕒. الهن سيسحان أرواحهن ورا**نهن"** .

يشر عرد لي عدد من المجموعات - الأسرة، والنَّوادي، والنَّنظيمات ويمكن تعريف موقع الدر في كل العمومة السبة إلى كل من الدَّور، والحالة. يتكون الدُّور عادم من أنشطة بشوقع النَّاس تأديبها طبقا شنف يوجود حولهم. ويحمل كل دور حالة status تعكس القيمة العامة التي يعطبها للحتمع له ا عنه المنار النَّاس المنتجات التي تظهر حالتهم في للجنمع. لنأخذ الدُّور الدِّي تلعبه الأمَّ العملة في عصة. نعب دور المعجبة شديدة الحمام _ وكمديرة للعلامة النّجاريّة ، منشتري موع الملامس التي تعكس الحانه في شركتها.

مد شعصه بصامل عمر عدد الشنريء و مرحمة دورة حماد الا

مرحنة العمراء ونمط الحياة

مرسد ما المراجع المرا مد الله المستحد كم يستنكر شراء عوجة دورة حياة الأصرة wife wife المسرة wife wife المسرة راجا المراجات المسامع صحها عبر الوقت وعادة يعرف المسوقون أسواق هدي ر مدر ما حدد و هم و صحت وحفظ لتسويق الماسية لكل مرحلة

. مسرد. بنسر مد حريز أحدة عرب الصعار، والأرواح مع أطفال. إلا أن المدن ن المساور المراب عن مبر المصادية مثل الأرواح (أي رجل واصرأة) غير المتروحين، الم ر. ما يا يا يا يا يا ما يا أعداء والأوح من نفس احسن (أي الشواد)، والأناه الأن ويرا لله بر الديالة بالرياسية والاكتاريعودو الممران)، وغيرهم

ب ني مدين سري ١٠ فريقة تسويفها كي تستهدف مستهلكي المتتجات، والخدمان إ ون ب ، حاء حديدة تسمى حراء تسويق قطاع المستهلك معرا . ، ، ، ن درن سنه تصادر حواحياه اونشمل، صمر أشبياء أخرى، الحياري، ، الأفراض السعاد والمهمين صلعار للشن المردوحي اللاّحل ودون أطفال worlessmalvDIN Ks المتعارض ا - ١٠٠٠ الموارك أحمارهم من 25 مسة إلى 34 مسئة)، والأمير Families (تشواوه أعما فياد « سه ي 33 سه (» استسجمين Zoomer (من 55 سنة فيأكثر). وهدف سنوني هو إنتاج ولاميم؟ حد باسكر في مارة حيدة، وإلى تقوير علاقات طويلة المدي. " فبالهيدف هو القبرت أنب م

سېدان . اغور دنگ ميد تسويل سوي

. عنه عن شده سكورو خدمات ويعبل عمال الباقات الرَّوقاء إلى ضراء ملاس عن حاشدان التدارا حلوا أعمار كثرا ويحاو السوقون أنايعرفوا المحموعات الوطيقة مها هسرو سامر سامه بي مسحلهم وحدمانهم كما يكل أن تتخصص الشركة في إنتاج المنحا

- ١٠ ١٠ ١ مالاس عمد عليطة ، وحشية ، ومثينة - م أسرا المادا الأوراب المداعدين وياحدون حاشات إلى معاطف ويطانات الأوفودوات

ي الأد ، حراقيه " ويحمل موقع لويت العاص به شهادات عقب مراعما كون عند المنطقة المستور أحد الكهرماليين الدي يصارع البود في منطقة قصية نسبانة والمنا من كرهارت للعمل في القطب الشمالي، وحافث لعمل في عم ين من سنتين دون أن يقطع رزار واحد فقط، أو يتمرق احداجيون لاسود اللاعمة، ومحالمه الحدة حداً ١ (٢٢)

والمنافع المنافع المنافع المنافع المنافع فيواقب مسوقو السلع حساسة الدخل الحاهات الدخل ، عدر ت، ومعدلات العائدة فإذا أشارت المحددات الاقتصادية إلى كساد يستطيع السواتون ي لاعادة تصميم منتحاتهم، أو تغيير أوصاعه، أو تعيير البعارها بصورة دفيقة ويستهدف يبكين النابس لديهم كميَّات من الأموال، والموارد، ويعيُّرو الأسعار التَّعَلَ معهم مثال يه ويكس Rolex موقع ساعاتها العاجرة بأنها، "تقدير للأدقة، وموضوع لبحب، ورم كما" منهدف مسوقون أخرون المستهلكين الأكثر تواضعا - فتصبع تيمكم Times ساعات مراسية الديد الذي الأحد العض، وتستمر في لعمل take a licking and keep on ticking

سَمَد من نفس الثَّقافة لفرعيَّة، والطُّبغة الاحتماعية، والوطيقة تناطُّ عبا محتفة وبكول له لحية lifestyle عط الفرد في الحياة كما هو معمر عنه في رسوماته السينية psv.haqiuphus ويشمل قنام من (شعه و لاهتمام ات ، والأراه AlO dimensions - الأشطة activities (العمل والهوايت ـ ... و مات ، والأحداث الاحتماعية)، والاهتمامات Justrests للعمام، والأربد، والأسرة، مدما. و لا راء opmions (عن أعسهم، والموصوعات الاجتماعية، والأعمال، والتحت فراتف حباة شبئا معينا أكثر من الطبقة الاحتماعية للعرف أو شخصيته ويحددعظ عمو العرا فالراء بدحيه في العالم

lifestyle alyal at

مُسْمِعْ عَبَادُكُمَا هُو مُعْبُرُ عَنْهُ فَي أَنْشَطِتُهُ، وَاهْتُمَامَاتُهُ. وَارَاتُهُ



ت وطبقا لبحث VALS ، يكون الرّجال ذوي الحيرة experiences الاكثر شربا للبيرة، يليهم المكامحو.

و و المستقلم المستقل

مو في السنهاك، وسلوك المشتري المستهلك



الله الخياة الترويج صورة جليلة، مزجت ابرون سيتي للبيرة الإعلانات صور ستسبورج القديمة بصور للدينة الحديدة البيديكة، ومناظر ذري الخبرة experiencers، والمكافحي strivers من صفار السن المارحين، والعاملين أعمالا شاقة

النخمية، والمفهوم الذاتي

الله المستوقة المديرة لكل قود سلوك شرائه. وتشير الشخصية personality إلى السمان القسبة الغريدة الغريدة الترفيقة الغريدة الترقيقة المدينة والدعاعية والتكيمية المستفلال، والدعاعية والتكيمية المدينة ويمكن أن تغيد الشخصية في تحليل سلوك المستغلك لمنج معين، أو اختيارات علامات تحارية المبينة مثال ذلك، اكتشف مسوقو الفهوة أن محتسى الفهرة بكثرة يجلوا إلى أن يكونوا اجتماعيين أكثر المبينة المستفلام، أنتجت ستاربوكس Starbucks، ويبوت فهوة أخرى بينات يمكن أن يستربح لنس المها ويكونوا اجتماعيين أثناء تناولهم فنجانا من القهرة الساحة.

عصوبه وميز الرجال في هذه القطاعات شاربي أبرون سيتي على أنهم عدل باف ت روق، في مصر مستخد وميز الرجال في هذه القطاعات شاربي أبرون سيتي على أنهم عدل بافت روق، في مصر مستخد وققوا في الحانة للحتساء البيرة . إلا أنهم رأوا أنفسهم أكثر تحضرا، وعملا المسحن ، أنسعت أبير ووصور بعو و صور مستخد المستخدم المستخدم المستخدم والمستخدم والمستخدم والمستخدم والمستخدم والمستخدم والمستخدم والمستخدم والمحافظة المستخدم والمستخدم والمست

كما يمكن استخدام تجزئة غط الحياة في فهم سلوك الإنتونت وطورت شركة وورسنر الله المحفظ " التكو حرافيل المعطف المستهلكين طبقا أمد وعيانها والذي يقسم المستهلكين طبقا أمد وعيه ووعانها ووعانها والذي يقسم المستهلكين طبقا أمد وعيانها وعانها ومعد ر

- التفدّمون السريمون Fast Forwarders : أكبر المنفقين على تقنية الحاسب وهم النسود سي.
 لتنقية الجديدة للاستخدام المنزلي، والمكتبي، والشخصي.
- مربو الممر الجديد New Age Nurrurer : وهم منفقون كيباو ايصا الكنهم يركروا عمى النب
 للاستخدام المنزلي، مثل الحاسبات الشخصية للاسرة.
- بطاطس الفار Mouse Potatoes: مستهلكون متخصصين في التسلية التداخلية ، ويرحبوا بالاعاد على الأحدث في تقنية التسلية Lechnotainment .
- الكافحون تقنيا Techno-Strivers: المستهلكون الذين يستخدموا التقنية في كسب حافة وظيف أساسا.
- التقليديون Traditionalists: أناس المدن الصفيرة، والمشككون في التقنية الأبعد من الأساسيات.

استخدمت دلتا للخطوط الجوية Deta Afrines التكنوجر افيك Technographics في استهداف مبيعات خرف الخط المفت حصدة أفضل فأنتحت حملات نسويق للمنتقدمين السريعين Archnongs Pessanists من فقات

Perchotopical Eactors diseased July الله و الفرد بأربعية عواموا بف thety and attitudes will find a state , او الدافعية) سع المرب بعديه شعصب تها المصاء وأن من المرجع أن بعنيا ال عبر (الله المحتب عن أي وقت معين العصها بكون يونوحا الدين المناط نطه و حالت النواين. و من المعدد مع المعدد و تكون شخصية العلامة التجارية المعدد مان أو عدم الراحة ويكون بعضها الأحر هسب pm. lologe العهر من حاجة لي ريان المان المنازية لذي يمكن أن بساهم في التُوافق مع علامة فدرية من معسن او لانتماء تصبح لحاجة دافعاء أو تحقيرا mettice علم ترتفع أي مستوي كال مي (۲۵) غيرية شاكله شعب را الحاجة need (أو القبادة dme) الحاحة التي نضغط بدرحة كافية لنوجه القبد . ص علماء النَّفس نظريَّات التحفير النشري (لدافعية النشرية)، ولنظريَّين الأكدُ انتِذ ١-فحصية علامة التحرية brand personality و ويد Sigmund Freud ، وأبراهام ماسلو Abraham Maslow - معاسي محتنفة حد كنحيها . يد را الله الالمنالة بدل يمكن لا يساهم في النو في مع علامة تحارية معيمة. motive (drive) (قيادة) يعبر ۱) بردن براه و بامود، و مرح) رد من يسمط مدرحة كافية لتوجيه الشخص ليسعى إلى تحقيقها ٧) ٪ ، حره، و شخعة، و تنجيل، و لحداثة) ويد ص سيحموند فرويد أن النَّاس غير واعين بصورة كبيرة بالسنة إلى تعو مل لنصبُّ حفيقة تني (position or and in 19 ر سد حجه، ورأي الصرد وهو يمثل العديد من الاعدي عبث أثناء عوم ولانشهي هده الاستوعات. ولا ٤) من الله علم علم ، وحادية الشخصية) حد سحكم لكامل، وتسواجد في الأخيلام، أو في رلات للسال، أو في السَّوك تعصيم. د) حسوله مدني ، عسد ا سعادي. أو في الاصطراب العقبيّ psychoses في المهابة المدح بصريّة فرويد أن قرارات شراء الفردنتالله شبه الوعي للحفرت (أوللقوف) تي قد لا نسران فهمه كاملاً الدلك فإن مودهم الأعمال كبير السَّن الدِّي يشتري سيارة رياضيَّة (BMW 10X) والمدار والمداري فالداني بماهمات ليعارية مشهورة قبل إلى مصاحبة سمة معينة واحداثك صديكن أر بوضح أنه يحت مساطة الشعور بالرباح لتحلل شعره أوعمي مستوي أعمق لل عد حد العديد ما المرابع المرابع في المال الصاحب "الإثارة excilement"، وصبي الم - او بحداثاً لإنهار حربي بتجاجه ، وعلى مستوى أعمل من ديك يصاء لديكتري لنظر الليما بالله · المناك ، تحدث هذه العلامات التّحاريّة الأفراد المتمتعين مدرعة عنى مصطلح بعث التحفيز (الدافعية) monnation research إلى شعث لكيعي الصعد عمر سه قال مقيمة ما در سط بالشخصية - المعيم م الأراتي sellf . oncept للعرد (و ما " كانسه أو عبة المحدأة للمستهلكين ويحمع باحثو الدعبية معومات معمقة من عبات صعيره م عساء كما باصدحل المصهوم الدأتي أن منا بمثلكه الناس بسلموني كشف عر الدافع الأعمق لاحتياراتهم المنج وتتراوح الأساليب ص كمدر حمو . ومصاحد الله المراكة وم تلكه الديث، لقهم سلوك المستهلك بجب أن يعهم المواقد ت رات تعسير كرتون، إلى جعل المستهلكين يصفوا مستحدمي علامة عارية معية. أو يكوم

" وتحيلات خاصة بالعلامات التحاديّة، أو حالات الشراء (بطر تشويل حقيقي (٥٠٠)

رب. عكل النخطيطي لما يسادو عليه المستوول لعلامتين نجاريتين مختلفتين من خليط الكيك. بكل التعمد عيد المدين Prillsbury كأنواع الجدات موتلهات المربول بنعا ومسعوا مشري دو مكان

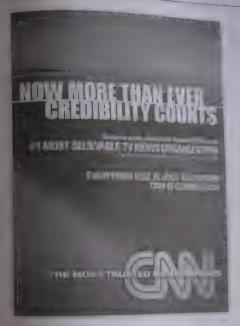
رسم الرام الله على السلامة الشخصية ، وينفق أخر على احترام الأخرين؟ إحانة ما سلو يكبر من الوصف المستوية تكون مرتبة في هرميّة كما هو مبيّن في شكل (٥-٥)؛ مع وجود الأكثر ضفظا و على صغطا في القمة. وتشمل الاحتياجات النفسيّة psychological واحتياجات السلامة المناحات الاجتماعية social واحتياجات تحقيق الذات social الماس



لكل (٥-٥) هرميَّة احتياجات ماسلو.

and Personality by Abraham H. Maslow Copyright 1970 by Abraham H. Maslow. مساور: من Addatos Wesley Educations مراحته بتصريح من Copyright 1954, 1987 by Harper & row Publishes. Burbara Mar. Hubbard, "seeking Our Future Potentials," The futurest, May 1998, pp. انظر ايضا . Publishers

يحاول الفرد أن يلبي حاجته الأكثر أهمية أوّلا. وعند تلبية هذه الحاجة، يتوقّف تحفيزة (دافعه) لها، والذر المحالية المحاجة الأكثر أهمية القالية لها. مثال ذلك، لن يهنم النَّاس الموضين لجاعة (حاجة نفسية) ام المعدد في العالم (احتياجات تحقيق الذّات)، ولا بكيف يراهم الاخرون أو بحرموهم (احتياحات م منها أو احترام)، ولا حتى بما إذا كان، ابتنفسوا هواها نظيفا (احتياجات السلامة). لكن كلما غت نلية معنون : ا مهمة يأني الدّور على الحاسة الأكث العسة التّالمة ـ



لحصِّة العلامة التَّجاريَّة: قبل العلامات النَّجاريَّة للعروفة معرفة جيدة إلى أن تصاحب بقوَّة إحدى صعات معينة: فعني

تستخدم الكثير من الشركات فرقاعن علماء النَّفس، وعلماء الانثر وبولوجي (علم الإنساد)، وعنه، اجتماع أخرين الإجراء البحث الدافعي. وتعقد إحدى الوكالات بصورة روتينية لقاءات شخصة فردامة و فد دمثل الحالمين المنه في د عب ت عمل السنهلكين. و تطلب و كالة أخرى من المستهلكين أن بعمر علام جو حد نه سند، دحيوانات، أو سيوات (مثال ذلك، كادبلاك مقابل شيفورليه) كي يحووا نفوا سد الاحداث عدد للعلامات المعارية المعتلفة كما نطلب وكالة أخرى من المستهلك الدار مسيدي علام ما يعد به تقليدية وطلب الوكالة ، في إحدى الحالات من 50 مندة

السويق الصيعي ١٥٠١)

يجب اللمس، واللحساس: العوامل التعسيم للمستخلصين

ر و و المستخدم المست

صباح الخير، سيداتي وساداتي، لقد مستفد به بوه محت مستهمت بسيط والآل، عبك ريار مر الوساند، والقاء كل الدولق من الثافذة، ودهونا عرب مصاحم حرة بسيطة أو لا، فكروا في معجد ريار مر كما أو كانت أصدقاء friends لكم. تخيلوا أن تعدور تد تكلام بني عشاؤ كه أصام الثلثار ما لذي عداء الأن، فكروا في الشامو الذي تسعدمو، كمه مو كان جنوات استمراوا، ولا محمد رياد ... حدد و دود سوف و بالسسم بني غيرسا المهامي، دعونا تحسن و سيد تميلات أرسموا صورة الإحدى مستخدمات حدد كبت تعيدي . هل ترتدي مربو لا ، أو لباس ليب؟ الرياد ...

تبدو مثل أساليب الإسقاط هذه بلهاء . إلا أن للزيف والمريد من المسوقين يستجدموا مثل هذه انظري يسر والإحساس خدو عبقاً في تصيات المشهلكين، وتطوير اصر سحدت تسويق أفضو - مثان فاقف استجدمت ترديد للمط Shell محد للحفرات (الدوافع) في محاولة لنكشف من الأسمات خفيفية من وراء هبوط المبيعات لعدم الزّمان:

كان مدير إعلان المشأة الشركة شل للتقطء سيكستوس وشلبي Sixtus Oeschle . هي قعة نعب تع عملائسهر هو وفريقه على التوفل يعمق في عسب لمسلهات والأشهر لم يصلوا إلا إلى فرع " عدد « مشطات الذاكرة الميكوجرافية (psychographs memor " تدكر هذا " وحرب عملية الأحلام" وقعه التجوير شيخة وعند إحدى القاطء كنا نعطي الميحوثين معدس نطيس لصلصال وبطلب مهم تشكيل أشكاذ عدام. - سار عد الفاعلية تجاه شل.

المنظمة المستراك المستراك المستراك المستراك المسترك ا



ها بعدات (الدوافع): صممت شركة شل طرق تسويق حديدة مبنية على التبصيرات الكتب من بعث معفرات دي العموعات سائقي السيارات والذي بين أن مشاعرهم الحالية تجاه الوقود تسع من تجاربهم السافة هي أيام الطعولة

برمع بعض المسوفين مثل محث الدّوافع هذا على أنه كلام لا معني له . لكن ، مثل شل ودعيلر كريزار ، مخوص الدّوافع هذا على أنه كلام لا معني له . لكن ، مثل شل ودعيلر كريزار ، مخوص اكتر من شركات الآن في المصلى المظلم للازعي المستهلكين " لفيد احديث وروكتر وحاصل Proctier & Gamble . وروكتر وحاصل Coca-Cole . ولا لاحدث الرائد مثل كرافت المتعالم ، ولا كان الاحدث الرائد مثل المرائد المستشاريين شهرة ليس من [شركات الاحدث التقالم مثل مكلسي والمحاف تجاوية مثل الرئيستاب ويحوفري Archetype Discoveres ، وسيكو و PsychoLoga من هذه الأبحاث .

Ruth Shafter, "The Return of the Hidden Persuaders," Salon Media, September 27, America Miller and Dody Tstantar, "Psyching Out Land 1999, accessed online at www.alecticonsumers." Newswest February 27, 1989, pp 46-47, Gerry Khermouch, "Consumers in the Miss Bank"

يه من أيهم سيئائر والرسائل لتسويق دون أن يعرفوها للوة بصا- من حلال بهلا بالله مي س 1949 . 2011 - فقي سنة 1975 ، أعض أحد الساحثين أنه فوجي والعسرات الدول بوركوب 197 الدارس مي کو کو لا Drink Coca Cola على الشائشة في مسرح بيوجرسي Mex Level مران بية ودكر أنه رغم أن المشاهدين ليم يلتركوا نوعي هذه لرسائل. إلأ أنهم النصر ها رة المستهلك مترايدي الاهتمام بإدراك اللأوعي فبحث النس م عسير الع. ب . California ، وكندا Canada أن الممارسة غير قانوبية . ورعم أن الدحتين قرو فيما بعد رم. مركة ، إلا أن الموضوع لم ينتهي فلا وال بعص المستهلكين يشعرون الهد يعاملوا برسان

بعديد من الدّر اسبات التي أحراها علم، النَّفي، وباحشو المستهلك رابطان رسائل أجرب سوك سنتهلك ويبدوان إعلان اللأوعي لبس له القوة التي تبدو من موقف لقاد فيسحر معمد بعدال من فكرة تامر الصناعة لحلاع المستهلكين من خلال رصائل عبر مرتبة massible . يقول أحد ر صاعة (يعتقد بعص المشهلكين أنا) سحرة يكتنا أن تحدمهم وكما تعرف حبيعا، فيما سى معظمنا صبعونة في الخنصول على ويادة 24 في المبيعات بمساعدة 50 مبيون دولار في صور لحبس، والمال، والقوَّة، و[الدُّوافع]الأحرى للعواطف الإنسانية منظرَّفة الشَّعور ية [ليا] كمحركين للدمي المتحركة، نشد خيوط لدمي المستهلك المتحركة بقسوة، هي حمل

مد ساس إحراء فياتهم يتعلّموا - يصف التّعلم learning التّغييرات في سنوك الفرد النّحة من ب البعراء مطرو التعلم أن معظم سلوك الفرديتم تعلمه ا ويحدث التعلم من حلال تداخل الفيادة reinforcement, ellistate ellaritation ellaritation ellistate ellistate ellistate ellistate ellistate ellistate

مِيرِ تَ فِي سَنُوكُ الفُرِدِ النَّاتِجةِ مِنَ التَّجرِبةِ

كور 'غيادة dric منها قويا داخليا يطالب بإنحاذ إحراء وتصبح قيادتها دافعا علمه توحه إلى شيء · · · مال دلك ، قيادة الشخص لتحفيق الفات يكن أن تدهمه إلى النعر في شر ، كامير سندية المستهلك لفكرة شراء الكاميرا مشروطة بالتلميحات المحيطة بها. وتكون *التلميحات بمع* من دفسفة تحدد منى يستحبب العرد، وأين، وكيف مثال دلك، يكن أن يحدد الشحص عدد مر

1 36-26 2001 pp. 92-94. Anson stein Weiner, Recom-posits to Phili Patton, Car Scrook, Fortune M., posits and Design, accessed made at the Corporate Logicia.

الله معد الدرجر، وتناثر كلفية إنحاده لإحراء على إدراكه للموقف فكلنا لتعلم عرب ال المعلق معد المحارج الما المعلق المعلق والشماء واللعس، والتدوق الأسام من بعورات حسد ويصمه ويعشرها بطريقة فردية . ويكون الإدراك perception و حد عدر عدود ويصوه، ويعشوها تكوير صورة دات معنى للعالم

perception & sy

بعديد برايد الديار بعيروب وينضموها ويفسروها لتكوين صورة دات معنى للعالد

وري الديكار بيكري واكاب منعنفية لنفس التنبيبه بسبب ثلاث عمليات إيراكية الإيرا . حد ي م يند م الاحداري. والاستفاء الاحتباري فيتعرض النَّاس للكثير من المبهاك كل يوم الد ا ما العالم المال يعرضو خولي 500 \$ إعلان في البوم (٢٥) ومن السنجيل نشره عاجمة مناه من أنف مسجمت ويعني الأشماه الاحتباري selective attention - صيل النَّاس إلى عرسة، الله معمد معمومات لني تعرُّضو أنها - أن على المسوقين أن يعملوا مجدية خاصة لشدَّ انتباه المستهلات وحس مع مدَّي المحصه تعرد لا بأني دائما بالطّريقة المستهدفة. فيستقبل كل قرد المعلومات برره ال عديد مدهد ما حداد و بعث مشويه الاختياري selectre distantion ميل النَّاس لتعسير العوم مصالمه من معمد عاصم به منعمل مشار دلث، ودالم تنق في إحدى الشركات فيمكث أدسرته علامها لأمسا بحوا مشكوك فيها وبعي التشويه الاحتياري أن المسوقين يحب أن يحاولوا أن بمه حراب بأصه بمستمكيل وكلف تؤثر على تفسيراتهم لمعلومات الإعلان، والسيع

سي من حند تدينمسود أيف وتبيرا إلى الاحتماظ بالمعلومات التي تدعم مواقعه مس به السند السند العنب في selective retention من المرجع أن يتذكر الباس القاط عما مرامات من علامات شعريه سافسة وسبب التعرض الاحتياري، والتشوه الاختياري، والاسته الاست يرسمي سدون بايممو بحدية لتوصيل رسائلهم من خلالها إلى المستهلكين وتوصيفه حسب معدم سدق بخبر من الأمور الدرامية ، والتكوار في إرسال رساتهم إلى السوق . مدان معضد مسد في مسيم عن إذا كان مسيحة في إدراك لعروضهم بالمرة ، في معد



الإدراك الاختياري: من المتحيل أن يوجه النّاس انتياههم لآلاف الإعلامات التي يتحرّضوا لها كل يوم. لنن رر الإدراك الاختياري: من المتحيل أن يوجه النّاس انتياههم لآلاف الإعلامات التي يتحرّضوا لها كل يوم. لنن رر

الملامات النَّجاريَّة للكاميرا في نافلة الحل، أو يسمع هن سعر بيع خاص، أو ينافش الكاميرات من ر الأصفقاء. وكل هذه عبارة عن تلميحات يكن أن تؤثر على استنجابة response الشُخص الهند ش. كاميرا.

أفرض أن المستهلك يشتري كاميرا وقمية من نوع نيكون Nikon. فإذا كانت التجربة محربة مع المتحدم الكاميرا أكثر، والكثر، وصوف تعزّز resigner استجانه. وبعد ذلك عندما يشتري المستهلك و معدد الكاميرا أكثر، والمعروبة العمب عند عدم منتجات نيكون. والمعروبة العمب عند شعب منتجات نيكون. والمعروبة العمب عند شعب والمدار المتحدد المعسوب عند المتحدد المعسوب عند المتحدد المعسوب المتحدد المتحد

المتقدات، والمواقف

مر حلاء معمد ، يعمد بكتسب الناس معتقدات ، ومواقف . وهذه تؤثر بدورها على سلوك شريح لك . المعتقد belief فكرة وصعية لدي الفرد عن شيء معين . ويمكن أن تبني المعتقدات على معد حنت . أن حنيفي ، ويمكن أن تحمل أو لا تحمل تأثيرا انفعاليا . ويهتم المسوقون بالمعتقدات التي عمه حسر من منحت ، وحدمت محددة ، لأن هذه المعتقدات تصنع صور المنبع ، والعلامة الشجارة شود

من من سنهست و منوف منطق في منطق و المنطق و المن

یقه belief نق د عر شی

بنتى يس مواقف حاصة بالدين، والسياسة، والملاس، والموسيقي، والطعام، وكل شي، أحر يست الموقف attitude تقويمات لعرد، ومساعوه، وميوله المنسقة يسبا تحديث معين، أو فكرة يست مد ف السن في إطار دهي لحس الأشياء، أو كرهها، وللحركة تخاهها و ميداعها لللك ير يست مشتري الكاميرا الرقصية بمواقف مثل " شراء الأفصل،" و "البديون بتحوا لفصل لتحدير عالم " و "توجد الابتكارية، والتعير عن الدأت صعر الأشياء الأكثر أهمية في حية" وإد يد عدد، منتقل الكاميرا ليكون مع مواقف المستهلك الحالة.

attitud. . .

. تويات خراء، ومشاعره، وميوله المتسقة نسبيًا تحاه شيء معين، أو فكرة معينة

مي تصمي تعيير المواقف. فتتحدّد مواقف المرد في عط، ويكن له يتعلّب تعيير موقف المرد تساحل صعبة في مواقف أحرى كثيرة. لذلك، عادة يحب أن تحاول الشركة توفيق متحنّه مع غوافف المحدد لا من محاولة تغيير المواقف. وبالعلّم، توحد استثناءات، والتي يمكن أن تحقّق فيها التكانيف للحمد بحولة تغيير المواقف عائدات جيدة.

ع منه 1994 كان امتهلاك الخليب في الخفاص مد 20 سنة وكان الإفراق العام أن اخليب غير صحي. أو للأطفال فقط و أو أنه حيد مع الكفكات والكيك فقط و لواحهة هذه الفكرة ، قد تربامج تغيير صحيم أو للأطفال فقط و أو أنه حيد مع الكفكات والكيك فقط و لواحهة هذه الفكرة ، قد تربامج تغيير صديم الخليب السائل الوطني و Damy Behn و وتربث يرخ . Camby Cawford و وإيضائا ترجع Parnck Ewing و وربال المقال التربيب عن المقال المنافق المنافق و المنافقة المنافقة المنافقة المنافقة المنافقة المنافقة المنافقة و المنافقة المنافقة المنافقة المنافقة و المنافقة المنافقة المنافقة المنافقة المنافقة المنافقة و المنافقة و المنافقة المنافقة و المنافقة و المنافقة و المنافقة المنافقة و المنافقة

الجنزه الثَّاني فهم موقع السوفيدي

الأسائل الرياضيين من المسائل الرياضيين مثل صاوك ساك جوابر Banks Kemu one Frog and Generals وصياح Miss Hamm والمسائلة وهيوس وصيره وسي عسمراس ومعتمد ومن عدم المسائلة الخطر وميرس وسي من هذه النعمية لذي المراهقين ، ووحت المسائلة الخطر بين من من من عدد النعمية المحال المسائلة الخطر مورد تسويل المعينة بيمه هرعت حديثا حدث ترويج وحلات يتسم مشاحة طوابها 28 نفر معرف مجود تسويل المسائلة عمل المحالة المسائلة المسائل

ويكننا أن نفدر الأن الفويّ الكثيرة التي تعمل على سلوك المستهلك. فينتبج اختيار المستهندر التداخل المعدد للعوامل الثقافيّة، والاجتماعية، والشخصيّة، والنفسيّة.

انواع سلوک شراء الهستهلک TYPES OF BUYING DECISION BEHAVIOUR

يختلف سلوك الشّراء بشكّ لمعجون الأسنان، أو مضرب التّس، أو الكاميرا الرقمية، أو سيارة جديد، سن تشمل الفرارات الأكثر تعقيدا أكثر من مشارك شراه، وأكثر من مشتري متأني. ويبيّن شكل (١٠-١)لم سلوك شراه المستهلك بناء على درجة شمول المشتري، ودرجة الاختلافات بين العلامات التّجاريّة. (٢١)



شكل (٥-١) الأربعة أنواع لسلوك الشراه.

her Assel, Consumer Behaviour and Marketing Action (Boston: Kent Publishing 1967 by Wadsworth, Inc.
مراح المعالية المعا

حلود السراء المرجد Complex Buying Behaviour

سعاد مسلوك شراء مركب complex buying brehavior عندما يكونوا مشمولير غذا

م عند تعبير المواقف، إلا أن حملة شارف الحليب واسع الشهرة لمتبع الحليب الشائل الوطني Pland Mith المصطفد،

ضُراء، وإدراك الاختلافات المعنوية بين العلامات التجارية. ويكن أن يكون المستهلكون مشمولين هُوَة مستولين هُوَة م معن يكون المستج موتفع القمن، والمخاطر، ولا يتكرو شهراؤه، ومرتفع النكلعة الدَّاتِيَّة وتقلبديا، على سنبلك أن يتعلم الكلير عن فئة المستج، مثال ذلك، قد لا يعرف مشتري الحاسب الشحصي أي الحواص سنبلك أن يتعلم الكثير من سعمات المستج معني حقيقي: "وقيقة بسيوم بسرعة عال3.40." أو المستواني SDRAM"

موف لشر و المركب المصافحة المستخدمة في الشراء و إفراك الاحتلاف المراب المستلاف المراب المستلاف المراب

سيد مد مشرى حدال عميية بعب ولا نظوير معتقدات عن المشح، وبعد دلك مواقف وو مد حدر مشرى حدال عميية بعب ولا نقوير معتقدات التي لها شمول موقع سؤك مي مدرة من مدرة مدرة من مدرة من مدرة مددرة من مدرة من مدرة مددرة من مدرة من مدرة من مدرة من مدارة من مشرق مناليم عن الاختبار النهائي للعلامة الشعارية .

سلود سراء تعليل التنافر ، Barra Barra مثلود سراء تعليل التنافر ،

حداد سنوك شراه تقليل التنافس dissonance-reducing buying behaviour عدمه يكور سنوك شراه تقليل التنافس المملك، أو عير متكور، أو محفوقا بالمخاطر، لكه يرا حداد سند مد معامدت سحارة مثال الدين يشتروا سحادان مداد سند عد معامدت سحارة مثال المشترين يمكن أن يا مخذوا في الاعد سعد معامدت معامدت سعر معامدت الشيء. وفي هذه الحالة، بعد أذ مداد سعاره سند معامدت كبيرة، يمكن أن يسعى المشترون بعد فقاما الذي يكون متحد حداد ساعد معامدة وتمكن أن يسعى المشترون لمعرفة ما الذي يكون متحد حداد ساعد معامدة وتمكن أن يستحيو للسعرة إليان واحة الشراء في المقام الأول.

dissonance-reducing buying behaviour منوث شراء تفنين التنافر

مناه مستمين في نو فعا نني سم نشمون مرتفع لكن مع قلة من الاحتلافات المركة «

م الشياء معادل من مستهد من معد الشياء postpure nase dissonance عندما يلاحقواعية معدد المستود المستود المستود المستود المستود المستود على المستود المس

Hatatua Buxing Behaviour as Lell Lead . I ad

باود النسر المسلط معوديًا بين العلامات المعادة habitual buxing behaviour عن المعادل ا

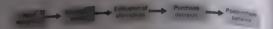
habitual buying behaviour مبوك الشراء طبقا للمادة

من من هذه حالات، لا يمرّ سلوك السنهائل حلال تشبع الاعتفاد-الوقف-السلوك المعدد ولا يمن سبهاكون بصورة مكتبة عن معلومات عن العلامات التحارية، وبغرام اسمت العلامة التحرية، ليريت مورونة عن أي العلامات التحارية التي يشتروها وبندلا من ذلك، فوله يحصوا عن بد من مصورة سبية عند رؤيتها على النشار، أو في قراءتهم المحلات ويشح عن تكوار الإعلان اعتباد عن يحدمة لتحارية المصلان المسلمة التحارية المسلمة التحارية المحدود عبها وبعرا سبهكان موقد قرية تجاه العلامة التحارية، وإلما يحتاروا العلامة التحارية لأنهم معدود عبها وبعرا معد من المسلمة الرئيس عند الشراء الملك، تشمل عده سوك الشراء العلامة التحارية التي تكونت من التعلم السلمي، والتي يشعه سلوك الشراء، بحد المدرات العلامة التحريرة التي تتكونت من التعلم السلمي، والتي يشعه سلوك الشراء، ومن تكون أن يشعم السلمي، والتي يشعه سلوك الشراء، ومن تكون أن يشعم أو لا يتبعه تقويم

است المشترين لا يكونوا مرتفعي الالتزاه بأي علامة نحرية، عادة يستحده مسوقو المتحت محمد مسوقو المتحت محمد مشمول مع اختلاف تع طهيقة بن العلامات المحرية المحتفد السعر ترويحت لميعت بتحمر من حدة ستع وبي الإعلان عن المتح منحفض الشمول، يحب أن تركر سحة الإعلان عنى فلة من عد مرتبسية فقط، وتكون الرموز المرتبة، والتخيل مهمة لأنها يكن تذكرتها سهولة، وتصاحب لعلاءة من ربح أن تشمل الحيملات الإعلانية وسائل مرتبعة الكرار، وقصيرة الدوام وعدة لكون مدن يعرب المين نفر بعد المين يعلم المشترون فيها تعرب معين منه مربر المدن على نظرية الشروط الكلاسيكية، والتي يتعلم المشترون فيها تعرب متح معين منه مربر

إسواق المستهلك، وسلوك المشتري المستهلك

يد يعتادة من معجون الأسنان قد تدوك الخاجة، وتذهب مباشرة إلى قرار الشراء، تاركة البعث عن منه والتفوج إلا أثنا تستخدم النموذج المبين في شكل (٥-٧) لأنه يبين كل العوامل التي تغير عدما لاست والتفوج ... بيك موقف شراء جديد، ومعقد.



شكل (٧-٥) عملية قرار الشراء.

Need Recognition الماحة الماحة

ين عن المتراء بإدراك الحاجة need recognition - بدرك المشتري مشكلة ، أو حاجة معينة ويمكن أن المسلم عن المسلم عندما تصل إحدى احتياجات الغر دالشخصية - الحوج ، أو العطش ، ومن من يمكن المسلم عندما تصل إحدى احتياجات الغر دالشخصية - الحوج ، أو العطش المسلم عن المسلم عن مسلم عن أن يجملك الإعلان ، أو المتاقشة مع صديق تفكر في شراء سيارة حليدة . وعند هده فرض يمن أن يبجملك الإعلان ، أو المتاقشة مع صديق تفكر في شراء سيارة حليدة . وعند هده فرض يمن أن يبجملك الله تفكر في المسلمكين ليجد أنواع الاحتياجات ، أو المشاكل التي تظهر ، وما الذي مصديق والمد عمره ، وكف قادت المستهلك إلى هذا المتبع المعين .

need recognition نرك الحاجة

رَحَهُ الْوَلَى مِن عَمَلِيةً قَرَارَ المُشْتَرِي، والتي يدرك المستهلك فيها مشكلة، أو حاجة معينة.

الندعن معلومات Information Search

بكر أو بعث المستهلك المهتم، أو لا يبحث، عن مزيد من العلومات. فإذا كانت قيادة المستهلك قوية، ولا أو المستهلك. وإذا لم يكل هذا هو الحال، يكل أن يستريه المستهلك. وإذا لم يكل هذا هو الحال، يكل أن يستريه المستهلك. وإذا لم يكل هذا هو الحال، يكل أن يسمو المستهلك الحاجة في الذّاكرة، أو يجري بحثا عن معلومات معلومات الخبر على الأقل إلى محدودة مثال ذلك، بمجرد أن تحدّ أنك في حاجة إلى سيارة، فقد توجه انتباها أكبر على الأقل إلى المستوات، ومحادثات السيارات، أو قد ندحث مشاط عن المساوات، والسيارات، أو قد ندحث مشاط عن المستوات، وتتعمل معلومات بطرق أخرى. وتعتمد كعبة البحث التي تعمله المورد من المعلومات، والفيصة التي قدا بها، وسهولة الحصول على المورد من المعلومات، والفيصة التي ضعفه على المورد من المعلومات، والفيصة التي تصار علم من المعلومات الإضافية ، والرضافية ، والرضافية ، عصار علم من المعلومات الإضافية ، والرضافية ، على المورد من المعلومات الإضافية ، والرضافية ، عصار علم معلومات الإضافية ، والرضافية المعلومات المعلومات الإضافية ، والرضافية المعلومات المعلومات المعلومات المعلومات التي معلومات التي معلومات التي معلومات المعلومات المعلومات

warrets Seeking Baying Behas and good of the limit and make the limit and make the limit and the li

سلوك السواء الساعل الشواء الساعي للشوع variety-seeking husing behaviour و الساعي للشوع الساعي للشوع بين العلامات الشعبة المنافرة معنوب بين العلامات الشعبة المنافرة منافرة معنوب العلامات الشعبة المنافرة منافرة معنوب عدد المنافرة المنافرة

معرك الشر الشاعي للتنوع behaviour و الشاعي المتناوع المت

رات سر المدين في الما في المن شار شامول متحفض للمستهلك لكن مع الختلافات مدركة من الما المدينة المدينة

و من در منه هذه مكن ر تحنف استراتيجية التسويق لقائد السوق، والعلامات الندي عدد و دسيده و دول منه منوك النبر و طنفا لنعادة عن طريق سيطرته على مكن ر د مدد من مدر منه من مناكرة و وسوف تشجع الشركات المنعدة مر مدر مدر مدد منه من و وصفت حصة، وكونونات، وعينات مجانية، وإعلاد مدر مدر مدد منه من و وصفت حصة، وكونونات، وعينات مجانية، وإعلاد مدر

عملية قرار المشتريي THE BUYER DECISION PROCESS

. ند مه اید مید بدر من مؤثرات ش مؤثر علی المشترین و همینج مستعدین الالقاء بطره علی کبید حد ساجه دارد از ایند ندر و بیدر شدن (۵-۱۱ آن عمینه قرار المشتری تنکون من محمس مراهق به ۳ در در از ایند میدوست (mparmatic a scatch)، و نفسوم البیدانال (۵ ما ۱۰۰۰)

من من شد و تبعيلي وقت طويل و تستمر طويلا بعده و بمجتاح المسوقون أن يرقد عمر الما من المسوقون أن يرقد عمر الما من المستمر طويلا بعده و بمجتاح المسوقون أن يرقد عمر الما المنظم المناطقة المستمر الما المنظم المنطقة ال

مستعدد و مساور معسر مراحل کلهامع کل شراه ککل می است. مدر معدد و عصر دره لوحق او یعکسوها و مالت و قالت شده ماست.

خره الثَّابي عهم مونع السِّرَ

البحث عن معلومات information search من معلومات عن المزيد من المعلومات ، أو يحل أر مدم مسهد . أو يمكن أر يتكن أر يتند في البحث عن معلومات .



بخر برا بدار برا مرام برام برام المساد و الإعلان من فلاحق الألبان الأمويكيين Arakan Dramy Farmers عند برام بدار صدال (سار ساد معدم درية

، مكر أربحص مسهلكون على معمومات من أحد المصادر العديدة. وتشمل هذه المصادر العديدة. حصب من من مدنك و الأصدق، والحيران، والأقارب)، والمصادر التجارية المناهمة

المساس و فراد اسبعات، والشحار، والتعلق، والعروض)، و تعدد عدى المساسطين والعروض ، و تعدد عدى المساسطين المساسطين و المساد الشيخ المساسطين الشيخ المساسطين المساطين ال

من حصور عنى المريد من المعلومات، يرداد إليام السنهيث، ومعرفته بعدد من لعلايت التحديث من حد يكن أن تساعد المعلومات في استبعاد علامات تجارية معينة الصنا في حد أن تصف الشرق من سوئمي في خفق العملاء المحتملين ملمين بعلامتها التّحديثة، وعارفين تهنا كف يحد أن تعرف من درن المنتهيث، وأهمية كل مصدر.

Evaluation of Alternatives يعونم التحاثل

ي بيد بستحده المستهلكون المعلومات في الوصول إلى محموعة من جيارات تعلامة تُقوريَّة بيد بعد بحدير المستهلك من العلامات التحريّة الديلة؟ يحت المسوق أن يعرف عن تقويم البديل معادت و المعلومات على عمل على يجري المستهلك تقويم المعلومات كي يصل إلى احديث تعلامة بدر بدر عدد عمل عدة عمليات تقويم .

alternative evaluation نفرج السبيل

ر صدي حملية قرار المشتري يستخدم فيها المستهلك المعلومات في تقوير العلامات التُحريَّة البدية في حد ما حتير

عس مستهلك إلى مواقف نجاه العلامات التحارية المحتلفة من خلال بعص حراءات ننقرير ومدت كبت يعمل المستهلك العروي، وموقف الشراء على المستهلك العروي، وموقف الشراء على المستهلك العروي، وموقف الشراء على المستهلك ومي أوقت حرى، محد لهى بعص خلالات، يستخدم المستهلكون حسانات دفيقة، وتعكير مطفي وهي أوقت حرى، مديس سنهلكي الفليل من التقوير، أو لا يعملوا تقويًا بالمرة وبدلا من دلك، ولهم يشترو بالدوع، محد على تعديد وهي حيال حرى المستهدد على تعديد وهي حيال حرى المداورة المستهدد وفي حيال حرى المداورة على تعديدة الشراء بالعستهدد وفي حيال حرى المداورة على تعديدة الشراء

و موسده ما او ادله المستهامين او الواد المستفاد الموسد الموسد و أفرض أنك مهتم أساس في أربع ترض من قرأت اختياراتك للسيارة إلى ثلاث علامات تحارية . وأفرض أنك مهتم أساس في أربع " المراح المستحل، واقتصاد التشميل ، والصمال، والسعر وفي هذا الوقت. قد نكور كونت معتمد ا

postpurchase behavior alimits of

ون يدين عميم قبر را مشتري لني ينجه فيها المستهلكول إحداء بعدالشراء بناء على رصائهم وأو عدم

ري ري ريحين إلى الله في عديده و لأثره كنده وداد عدم رصد السبهاف وغير عدال الدي من ريحية المستهدف وغير عدال الدي من ريحية الما يكون المنظم علاماتها الله والمواجه فقط حتى يتحقل الراحة المستهدف ويدا عدامات المنظم عداله الله المنظم المن

أرب التناقر الإدراكي cognitive dissonance على الشنريات الرئيسية تقريبا ، أو عدم إحدًا الم التناقر الإدراكي cognitive dissonance على الشنريات الرئيسية تقريبا ، أو عدم إحدًا المدروك الشنواء ومداولة التحديد من عيب عيوب العلامات التحريلة التي له يشتروها الأأن كل شر ويشعل لمويه ويشعر المسكان يعدم الراحة من الحصول على عيوب في العلامة الشجارية المعتارة، ومن حسرتها في الدائل بشعر المستهلكون معصرات والتافر على الأقل معدالشراء الكان الشروعة الشروعة التعالية على الأقل معدالشراء الكان الشروعة التنافر على الأقل معدالشراء الكان المستهلكون معصرات التنافر على الأقل معدالشراء الكان المعدال التنافر على الأقل معدالشراء الكان المستهلكون المعدالة التنافر على الأقل معدالشراء الكان المعدالية الشروعة الكان المعدالية المعدالية التنافر على الأقل معدالية الشروعة المعدالية التنافر على الأقل المعدالية الشروعة المعدالية التنافر على الأقل المعدالية التنافر على الأقل المعدالية الشروعة المعدالية التنافر على الأقل المعدالية التنافر على الأقل المعدالية التنافر على الأقل المعدالية التنافر على الأقل المعدالية التنافر الكان المعدالية التنافر على الأقل المعدالية التنافر على الأقل المعدالية التنافر على الأقل المعدالية التنافر المعدالية التنافر على المعدالية التنافر على الأقل المعدالية التنافر على الأقل المعدالية التنافر على المعدالية التنافر على الأقل المعدالية التنافر على المعدالية التنافر على المعدالية التنافر على المعدالية التنافر على المعدالية المعدالية التنافر على المعدالية المعدالية التنافر على المعدالية المعدالية التنافر على المعدالية المعدالية التنافر على المعدالية التنافر على المعدالية المعدالية

تسار الإدراكي cognitive dissonance

المراحه بشناي التي يتسبب فيها حلاف ما بعد لبيع

مد تكون من المهمة إرضاء العميل؟ يمثل رضاء العميل مفتاح بناء الفلاقات الربحة مع المنتهكان -خدم من المستهكان وتنميشهم ، وحتي قيمة العميل مدى اخياة العملانات التحالا و الإعلان شافت. يتكو بيحابية عن المنتج مع الأجرين ، ويوجهوا شناه أقل للعلامات التحال أو الإعلانات التحال المستعدة المستعدة عدا التحاريف حديدة من المثل كة ، ويلاهب الكثير من حسوفين العلام تحقيق العملامات فعدا العملاء التحديد وحدالها على العميل (تعفر السويق حفيل (٢٠-١) مراحه المراح ال

ر بعد الدار السود و المنظوين المعدو كيف يحود الفوج وبدائل العلامات السجارية ويها المراجعة المراجعة المراجعة ال الدار الدار المراجعة الدار الدار المراجعة المراجعة

ور انسراء ا

و مد و مساور و مستهدي معادت شجاريه و ويكور مفاصد الشواء و وصفة عادة و ستور و را شواه purchase decession مستهدي شواء العادمة الشجارية الأنشر تعصيلاً الآل هف عرب المدار و نصال السيور و و الرازات المستشور العامل الأول هو مواقف الأحرين الا الله المستقدي السيارة الأفل سعواء فتقل فوص شواد

purchase feerson

and the second of the second of

حد العديد الذي للم من ما تشكر فيه المدافعة ما المسائلة ا

ود عد اسا،

. من من من من من سير فعد شده منع مستحق رضاء العميل ، أو لا يتحقق و وسيم. • سيت ما بعد عشراء postpurchase behaviour منى نع في اهتماء المسوق ، ما الذي يحده: • مند أن السام الله من أن من مناكث لا مارية في العلاقة بن توقعات المستهلك و المناد

تحرس اددال النمية على العمل، للتعاط على عودتهم صرة أحرس



عد الدين و المح حربه ماكنه لايتر رضاء لني شهدها العالم حي الألا

. خاص بها، مدالدابة حدَّدت لكاس، اعمل ثو ة في تحديثه للب التامه

تمتلك كرس و والتي دفعت ١٦٨ دولارا في إصلاحها لذي أحد مجلاله العدُّفات ر ت لکرس من قبل دو داري مشکنه و حدق و آنها مست و من دقیمي (صلام س عب صدية - كما في لاستلام والفيادة - والفيادة ، والفيادة الله لاتعلق أنها ستعم

، مَن لَكُرِس دَائمًا في الفَّمَة لِمِس فَقَطَ في تَفْشِرات حَوْدَة حَيْ دَيْ رَوْر D Poatr أَنْ وَ وأسن فقط في الولايات التُّحدة. وإنَّما بصافي حميع الحاء العالما فلي سنة 004 يل. وفي لسنة ناصية. كانت لكوس ولأوبع سوات مشائلة النب : عجمه إقد

lly * Automative News March 22 2334 . Top Laster Mazque The Detreat Ven James Ar Lean معه من أن و حدمة ، و وكرة بدركها معها العملاء المعتمد و ماله حديد ، قد يكر أو تداحد مع المستهلكون عن المستهلك المرد حلالها مدمع و المستهلك المرد مستعلما معتدائمية (١٣٠٠).

**Bew Product معتدائمية معالى المعلاء المحتملين بالله حديد عن ألفرد حلالها مد معرفته الأولى بالإشكار وحتى تسبه له

يرافل عجليه النمنعي Stages in the Adoption Process أسيبان وخلال حمس مواجل في عملية نشي المتع الحديد.

- . "anarenes من يصبح المستهدك ملم بالمتح الحديد، لكن ليست لديه معمومات عم
 - . رهمه م micres . يسعى المستهلك للحصول على معلومات عن المنح الحديد.
 - · منوير evaluation. يدرس المستهلك إذا كانت تحرية المتبع الجديد لها معي
- · محدية mal. يحوب المستهلك المتع الجديد على مقياس صعير لتحسير تقديره لقيمته
- · سي adoptom . يقرر المستهلك أن يستحدم المتج الخديد استحداما كاملا . ومنظما

بسرح هذ المعودج أن مسوق المنتج الحديد يحب أن يمكر في كيف يساعد المستهلكين في احركة high density televisions مرحل في احركة المستون المنتجدة المتعاد المستهلكين موجودين في مرحلة الاعتمام ولا يتحركوا إلى مرحلة التحريف سب عده المستفاد الكير . فإذا كان نفس هؤلاء المستهلكين مرحين باستحدام HDTV على أساس بلحولة المستمرة ، فيمكن أن يقدم المصرة خطة للاستخدام التحريبي مع خيار للشراء .

Made Beater Business Asia vid. 2 2 5 Text. on a smith I D. Proset and Asia vie. Less Deux Proset search Oscillor, 25 2001. Kingan, et al., or centrologist Cet a Sineas Peak vine A. New Ox 4 3 co.

Awards Lexus press release Mar 13 26.4

ر ما بالم يكي بيان مديد يشرك المعيل عير الراضي؟ على الأقل، تقدم معظم الشركان و و ما معد ما و و ما يتعدم مع شكوى و الاستعمارات مثال دلك، حلال أحر عديد. و ما يسم حد مساعد حرد 1910 وهو 1800-4 (1800-4) كثر من ؟ مليون مكالمة و ويتعامل مديد و المساعد عدم عدت المعامل مديد و المعدد المعدد و المعدد المعدد من المعدد من المعدد من المعدد من المعدد المعدد و المعدد المعدد و المعدد حدد عدد حدد المعدد و المعدد حدد عدد المعدد ال

من سدد منسرى مشمر بينصع لمسوقون أن بحدوا طرفا لمساعدة المستهلكير في حدد مدرست و مسري مشمري منسود المستهدد المستهدد و مستوكوا المحاحد له ميكر أن بداسير مدرست حديد المستوكير. وإدا عرف العملا الشع كهد. و مدرست و مستود لقد مدرست أخده، بعد أن بحد المستوق طرف إمّا لتغيير المستع. أو نعد مدرست المستود عدد مدرست أخده، بعد أن بحد المستوق طرف إمّا لتغيير المستع. أو نعد مدرست عدد

عملية قرار المشتري للمنتجات الجديدة BUYER DECISION PROCESS FOR NFW PRODUCTS

مراه بي الداخلات المساودي معاوية تحقيق حاجة لهم اليمكن أن يمر المشترون خلال هذه الراه. الما بلغاء الماهم المعاهد عصر هذه مراحل اليمنا الريعتمد الكثير على طبيعة المشتري الاست. الدارات

منه بدران من حديد ومنسرون شراء المنحات الحديدة. يكون المنتج الجليد "

الإحمال العردية في الإستارية Individual Differences in Innovativeness بحسف الدس مشداعي واستهلات و تشدر المكرين ويشر أفراد أحرون المتنجات الجديدة بعد ذلك مكثير . وعكن تصنيفي و الاستهلاث و سين معري (٥-٨) صعد الله والسطيء، بتين عدد مشز إيد من الناس المشع العربير. و ندت نسر سنة مي شكل (٥-٨) بر فشات سمل مساحم المعادد ويصر عدد شمال معادد وبقل معددات مع نفاه قلة من غير التبنين . ويعرف المبتكرون بالهم أول ؟». و يشو عدد مسل عمله و الله المرابع المرابع المرابع من المحرافين معياريين عن متوسط وقت التبيي). ويتم شهرير الدير بتسو الفكرة حديدة (هؤلاء الألعد من المحرافين معياريين عن متوسط وقت التبيي). ويتم ریر ساید. شور کرو ۱۹۶۶، نالین (بن حراف معباری واحد، وانحرافین معیاریین)، و هکتبا



شكر (٥-٨) بصيف لنس على أساس الوقت النسبي لتبني الابتكارات.

يد الله Pree Press, a Division of Simon Schuster, from Diffusion of Innovations مناف المقاريع من المامية الما Fifth Edition, by Everett M. Rogers, Capit and a to be the Pres.

محمس محموعات سني قيم مختلفة فيكون المبتكرون innovators مغامرين - فيجربواالأنك حديده سرحة محاصرة معينة ويوحه الاحشرام المشبئين المبكرين carty adopters - فيهم قادة الرأي ال محتمدتهم. وينسَوا الأفكار الجديدة مبكّرا، لكن بعناية. وتكون الغالبيّة المبكرة early majority منورية رص أنهم ماد الما يكولوا فادن فرتهم بشوا الأفكار الجديدة قبل الشّخص المتوصّط. وتكون الغالبية الدُّخرا و المراه و المنكك - فينم الإنكار بعد تحرية عالية النّاس له. أخيرا، يكون للتأخرون المجهل الرحم

نفسان فها متشككون في التميرات، ويتبو االإبتكار عندما يصبح شبئا من التقاليد بنفسه فقط ويفترح نصبف هداالعص أن الشركة المتكرة يجب أن تبحث خواص المبتكرين، والتبنين المكرية ، حد أن حد حدد النَّسوين تجاهم وبصفة عامة ، يميل المبتكرون إلى أن يكونوا أصغر سنا، والعد عسم . . صر دم اسب عن النسب المتأخرين، وغير المتينين. كما أنهم مستقبلون أكثر للانب، مم عديد ، معمد الله عن قيمهم وحكمهم الخاص، ويرحبوا أكثر بأخذ المخاطر . وهم أقل ولا التعلام أحد ما و الله و حمد الاستفادة من الترويجات الخاصة مثل الحصومات، والكوبونات، والعبات

policence of Product Characteristics on Rate of Adoption معدل التنثين policence of Product Characteristics on Rate of Adoption

يد والعلام المسلم المس يمرق بعصها الأحروق طويلاكي يكسب القول (HDTV) وتوجد جمعن حدص مهمه ر المستقبل المستقبل على معدل تسي الإشكار . على سبيل المثال، ليأحد خو ص HDIV بالسنة في معد

- و من المنافع relative advantage الدرجة التي يعدو بها الإنتكار متعوفا عبي المتحاث الدجد وز حدث نسي سرعة لـ HDTV.
- . .. وغية .campaubilit . الدّرجة التي يتّعق بها الإنتكار مع قيم المستهلكين المضملين، وتحاربهم ... ن HDIV، على سبيل الثنال، بصورة كميرة مع أعاضًا خينة التوجودة في مارب عضفة يت. والطُّقة المتوسَّطة إلاَّ أنه ليس متوافقًا جدًّا مع نظم السرمحة. والإدعة النَّاحة حالب
- . معدد complexits . الدَّرجة التي يكون الإنتكار صعب به في فهمه، واستحدامه ليس HDTV معند حدًا، ويمجرد أن تتاج المرمحة، وتقل الأسعار سيستغرق وقتا أقل في اختراقه المارك في و إبات المُتَحدة ممّا تستغرقه الابتكارات المعقدة.
- فدينة لتُحريّة divisibility الدّرجة التي يمكن تجرية الإنتكار بها على أساس ضيق فلارات HDD مرتمع التُكلفة حدًا. وسوف يرداد معدل تنتية بالدَّرجة التي يُكن أن يؤخره النَّس به مع
- · عدية المتوصيل communicability. اللوحة التي يحكو ملاحقة شائح استحدام الإنكاريم. أو وصفها للأحرين. ونسبب ميل HDTV نفسه إلى التوضيح. والوصف، فسوف ينشر بصورة أسرع عبر المستهلكين

ونؤثر حواص أحرى على معدل التنني مثل النكالف الاندائية، والمنتمرة، ولمحاطرة وعده تذكده ماعية وعلى مسوق المنج الحديد أن يبحث كل هذه العوامل عند تقوير لمنح حديد.

ي به معند المستلاقات عمر الأسواق الدولية كثر دفق ويكل أن نسخ من الاحتلاقات الطبعة مي يكون الرحيد من الاحتلاقات الطبعة مي يدور ويستون مثال دلك، تنتج ويستون المستلاقات على المدور المستلوب المستلوب المستلاق الموطني، حسن الرحد محرج يدون عرف خدمات ونستج الاحتلاقات الأحرى من بعدت المحتلفة عمى لبادر، عن يحتمر التواضع، والاحترام فصائل كبيرة، نفتر صرق مبعات بداي هجومية ويمكن أن يدون فيهم مثل هذه الاختلاقات في العددات، والسلوكات من دونة لأحرى في كاراة المنحات المدينة المدينة

ين ريحدد مسوقون الدارجة التي سيكلموا بها متحاتهم، ويرامج تسويفها تسبة حيسان يدري مقاصيم في الاسوق المحتلفة فمن حدى الوحي، يريدوا تعبد عروصها تسبيط يدري واستعاده من ميزة اقتصاديات المحجد ومن اللحبة الاحرى، يتح عن تكيف جهاد الشويق رائي ، منتحات، ويرامج تلي احتياحات المستهلكين المحبين بصورة قصل والتع تسؤل حاص لكت و سيد المدوية في السوات الحيرة التدوية جد لاحبوية في السوات الحيرة

سفراض المعاهبيم

بالدين و السينهان الأمريكي من أكثر من 29 مليون بسمة يستنهلكو العديد من لوليوات الدوارات من العام. و حدد الراسية و لم يجديه كثر الأسواق لاستهلاكية حديثه في العالم ويتكون سوق لاسهلات لعامي من أكد من الاستان الميان مستهلكون حول العالم شدة في العلم، و بدعون ومستوى للعبيد و بدانت وبعد فهم. المدار الديار الامتلافات على سنوك الشتري بستنهك anamer buser behavior الحد كمر التحديث مي وجهه

١) تعريف صوق المستهلك، ويتاء غوذج بسيط لسلوك المشتري المستهلك.

الم ساوي المستهلان ويناه الموقع بسيد مراك الأورد، و الأسر سير يشرون و يعصو على سنه و حداث المستهدات المستهدة المستهدة و الأسراق الشتري السنهدة هو عودج المستعدة وصد به المعودي الأربعة بير (4 Ps)، والقوي الرئيسية الأحرى الاقتصادية، والشيئة و السينة، والشدنة الأحرى الاقتصادية والمستهدة والمستهدة والقوي الرئيسية الأحرى الاقتصادية والمستهدة والمسته



عمدة النبي بشجع هد الإعلال على النَّجرية عن طريق تقديمه كوبونا.

سنود المستفلك عبر الحدود الدولية Consumer Behaviour Across International Borders

يكر فهد صوك المستهلك صعبا بدرحة كافية للشركات التي تسوق داخل حدود دولة واحدة. أن بست دت انتي نعمل في العديد من الدول فيمكن أن يكون فهم احتياجات المستهلكين، وخدمتها بسب من المكر أن يكون فهم احتياجات المستهلكين، وخدمتها بسب من من المكر في الدول المختلفة بعض الأشياء المشتركة، إلاأن قبمه وسند خداتهم عادة ما تختلف بشدة. ويجب أن يفهم المسوقون الدوليول من لاحدود، ويصده، متحاتهم، ووامع تسويقهم طفالها.

في على الحسان تكون الاحتلاقات واضحة مثال ذلك، في الولايات المتحدة حيث بأكر معه شار صاد عباد مانتظام في طعام الإنظار، تركز كيلوح Kellogs تسويقها على متابعة المستهلكير جناد المعامدة على متابعة المستهلكير جناد المعامدة على مقابعة المستهلكير جناد المعامدة المستهلكير على في فونسيا حيث يفضل معهد منه

عديد 'ربعة عو مو رئيسية نؤثر على سلوك المشتري المستهلك de game es ju maner la cerce a ringue y an area. من من المنطقة المنطقة ورعم أن يكثير من هذه المعوس لا يمكن أن يؤثر المسوق عنها. يؤا معد و مديد مند و عهدن و نشكن منعات، والأعداد ب حديد احساحات المستهلال بدر و مديد احساحات المستهلال بدر ر و در در در در داست اکث رعب داشیس، وسوکه ونشیل اغیری در الله المراجع ا ر این این در این مادن ا ویده و ساط حسا عشرهٔ ۱ و عکل آن تنتی علی آن شود. این باز این این در این مادن ۱ ویده و ساط حسا عشرهٔ ۱ و عکل آن تنتی علی آن شود. ر در و الساس م التادات والقاول عرفية محتلة تفصيلات منع و وعلامة في ال المال المال المال الماكروا من تسويقهم على احتماحات حاصة لمحموعات معا ما يا يا ما واحد منا من سول مشرى يصا فلولز الجموعات، المرحمة group و به و در در در مستعمد ب الاحتمامية والشجمعات المهشة - بقوة على احتسارات المد

له الماران المدالية بالماروة وجاله، ووصفته، وطروقه الاقتصادية، وممط حياته، وشي مين به ما دوري على قر رات شوائه كما نكون أنماظ حياة reco سعد در سعد ، شدی می مدن - مؤثرا مهدعتی فوادات الشراء الحبرا، بتأثر صلوك المشتری سب . بدياء مساء المال المال إنسية - شعفير (أو الدافعية)، والإدراك، والتعلم، وبعيد لدالت الداما الداها الدام والمصار المحتلف للهم كلف يعمل الصيدوق الأسود للمشتري

دكر، وقهم لأنوع الرئيسية لسلوك قرار الشَّراه، ومراحل عملية قرار المشترى

- . بحسب سويا شر مندة عد أوع ستحات، وقرارات الشواء المختلفة عيسلك المتهلكون سواند . ١٠١٠ من ما يلايو مرتفعي الشَّمول في الشُّواه، ويقوكوا احتلافات مدر. me - step the of the dissonance reducing behave I I'm my a you is in a مع . و در المعيد من علام ب المحد بة ا ويحدث مناوك الشراء طبقا المعدد الاستان محلف وو حناد ل معوية مبركة بن العلامات التحارية و يدخل المستهلكون في سدلات

شد . مر شد ي حلال عملية قرار مكونة من إدراك الحدجة need recognition ، والمحذم se say decision of the first on of alternatives of all some in the المنشري في كل مرحه ١٠٠٠ منام ك المششري في كل مرحه ١٠٠٠ منام معالا و ن حامد need recount بدرك المستهلك المشكلة ، أو الحاحة التي يكر مصح و معدد الداخ معدد الداخ من معلومات وستقل م معلومات وستقل م معد الله ومع معصوبه على معلومات، يستمر المستهلك في تعدم المها معلومات في عمويم العالامات الشحارية الموجودة في معجو

ن و الله ما parchan scom و بشتري استح بالفعل وفي - عنه من . partpuechan behaver . in

وصف عملية ثبني المنتجات الجديدة، ونشرها.

وصف همانيا الله يمان عمله نبي مسح من حميل مراحل الإشهاء والاعتمام، والنقام، والشرية، منتس في الدينا in the start of the start of the second of the start of the second of th يب بالعامل المستهدات المستهلك المنتج في موجعة التجوية الذاء على مقياس صعير تحسين تقدره عيما. ويبد و بعد دلك، يحرب المستهلك المنتج في موجعة التجوية الذاء على مقياس صعير تحسين تقدره عيما ويد المجلس المنابع ، فوية يلاحل مرحنة النسي doption محلفا استحدم تسح عمورة كاملة ، ومنظمة الس مسهدف بالمنابع ، فوية يلاحل مرحنة النسي ر سهاند. ورسمه إلى المشار المشحات لحديدة، مشحب المشهلكون له تمثلاً - محتمد، ومتدر من

المسينة على المستوي المستول المستولكون التكاريين أو مشيل مسكور، أو عليه صكوة أو عاليه ي من خوب بوجب المستكرون inner alors بالمحاطرة في تحرية المتع الحديد، ويضا منسون ين ان - عادة بكوموا من رو د الرآني - الأفكار الحديدة لكن بعدية . وغير العديم شكر مايان علم رية الموسودية المدروسة تحرية الأفكار الخليفة، ويعموا هما قبل المجملة لفردالتوسف، وأحرا ين ساحرة late majoris الإنتكار بعد أن نساء عالمية الناس و سما يتن أشاح ول Lagards والك من المقاليد في حد داته فقط وبحاول المتجون أن يحضروا متحانهم حديدة بي شاه مسين الكرين مسيس . حاصة هؤلاء الديس يكوس قادة لمرأى

اسعراص المصطلحات الرئيسية

adoption proces alternative evaluation

habitual buying behavior islam in . information search عن معبومات

Hifestyle a - ba محمر (أو قيادة) (motive (or drive بدراك الحاحة need recognition متح حديد new product قائد الرّأي opinion leader

سلوك ما بعد الشراء se behavior قرار الشراء purchase decision al classes فيعامن الاحتماعية elasses ثقافة فرعية subculture

منافسه المفاهيم

ومن حسمات العامة الثالية التي تؤثر على سلوك المستهلك يؤثر أكثر على شراء قوس طلعه لاحتماعية. أو العمر ومرحلة دورة الحياة. أو المنتفدات والموقف

الجزء الثَّاني: فهم موقع السَّه في

مده سن حد احد وعد احد الله النشارات إي أد أي (VALUE and Lafestyles (VALUE) و will see and the second of the secon

ي حضير محن يست باي Best Buy ، أفرض أنك سمعت التعليق الذي حدث في محاوثة بين أثير مراد معد سعو " عند أن مدير المسدت بعرف بالعمل منحا، والسّوق، وقد اعتقدت هذا السنوات، " هر مرار سعد عن عنده، أو موقف؟ ولك ؟

 دا بيوردند ارئيس تنسويل لدخر نمرنه محلي عن الكمكات المحلاة بالدّمي، "تنحن تعتقد أن عملال م سوئيد نير ، مرتمة الشّعود" هل توافق على ذلك؟ لماذا، أو ليم لا؟

ور را وساهي معديه قرار نستهمك التي يكن أن يستحدمها أحد الأقراد في شراء حامب وفتري حديد مراج ۱۵- مع شراء رساد وراسود بي سعد الكريمة من وال مارت

. دش بي محموعة صعبرة السوال القالي من سيكون والد الرآي الأفضل لحدمة عليوية مرتفعة النّفية. تستود. أو بين جنس؟ وعد التواصك

بطبيق المعاهيم

س بني برئيس بنشوين لشركة بطم رامح صغيرة طورت نظم برامج حديدة لتع البريد الغزير. وأن بكن - حنيب نفاح سوق مستهدف انتقام المتج . كيف يكنك استنخدام إطار انتشار الابتكارات أو مسه . - مستنده الله ي مستندك في عمل هذا الاختيار؟ ما يعمل الخواص التي من المرجع أن توجد في مجموعة عد . هذا:

مد ف هد عمل "تفوج المدائل" لله "كيف يجري المستهلك تشغيلا للمعلومات كي يصل إلى احتبر م ملاك أحرية" أفرض، كما تمت ما قشت في الفصل، أنك قريت اختياراتك الخاصة بسيارة جديدة لللا ملاك أحديثه ما وها و C والتهيت بخواص السيارة الأربعة الأكثر أهمية ، وأوزابها ، وأشجت معموه عدد است الادا أي بديل سيارة حديدة برداد ترجيع اختياره؟

		New Car Alternatives		
Attributes	Importance Weight	Brand A	Brand 8	Brand .
Styling	0.5	3	,	
Operating Economy	0 2	6	5	-
Warranty Price	0.1	5		3
Price	0.2	8		3

ماه، التعنية

و على المستوية (الله الدولوجة الإحصائة) من تواحده 110 تأمد الشاطر لدي من شخص أما و مدر المارية الدولوجة الإحصائة) من تواحده 110 تأمد الشاطر لدي من سياس الدي و المستوية الدولوجة المارية المارية المستوية المارية الم

ر حميل لذلات عكل أن تساعد فيها النّفية البوطوية في موضوع، أو مشكلة في حمعتك، أو فقتك كيف ليس ل يساعدك هذه النّفية كطالب، أو كشخص؟

ر المدرك يمكن أن تساعد هذه التَّقبة السوقين في فهم شراء المستهلك، أو عمليات فراره مصورة أنصل؟ شرح

الرحير على الأحلاق

يد به بعد المفتدة الخصواء Red Zine ، وهو صنع حدمات صالبة يقده معلومات انستهائين عن حالات شدون مده من المستهائين عن حالات شدون مده مده المستهائين عن حالات شدون المستهائين عن حالات شدون المستهائين بوما والمستاعدة في حداث المشركين، القدة الشركة تقرير " ورحات سقة حداء المده " Free ced Zines و والمركة المستوية ويركز الشرويع على " درحات المنطقة احمد المحالية لله Free ced Zines من قابل من دكر " تجرية العصوية ويركز الشرويع على " درحات المنطقة الحمد المحالية المناوي مدين عنى عدة شريح المداء المحالية المحالة المحا

من يحتث أن يسبة معنوية من الإعصاء الدين يدفعون لا يعرفو أنهم وقدما عن أتفاقلة عصوله سبة بي Bed مرابع مد يحتوية من الإعصاء الدين يدفعون لا يعرفو أنهم وقدما على طفاقلهم الانتمائية في جائة اللاثيم يوم لللحرم محديث وعده نسب أعمد الاستمائية الشهرة، ورأزا تحميله جدالسع (99 9 دو لار)، اعترضوا الله مددات من التحميل لشركة التمائية الإنتمائية الصدة إلى هذا، عادة ما كالواير سلوا بعد ذلك تسكوى شنب لعدم مرابع و state attornex وحدول بيسعت، وهو بالترسيس عدد خطابات الشكاوي أنهم عدد خطابات الشكاوي أنهم عدد حطابات الشكاوي أنهم الإنسانية عمل بعد المحادث الشكاوي أنهم عدد خطابات الشكاوي أنهم عدد حطابات الشكاوي أنهم الإنسانية على المحادث الشكاوي أنهم عدد حطابات الشكاوي أنهم عدد حطابات الشكاوي أنهم عدد حطابات الشكاوي أنهم المحادث الشكاوي أنهم المحادث الشكاوي التربية عدد حطابات الشكاوي أنهم عدد حطابات الشكاوي أنهم عدد حطابات الشكاوي أنهم المحادث الشكاوي أنهم عدد حطابات الشكاوي أنهم عدد حطابات الشكاوي أنهم عدد حطابات الشكاوي أنهم المحادث الشكاوي أنهم عدد حطابات الشكاوية الشكاوي الشكاوي أنهم المحادث الشكاوية الشكاوية الشكاوية المحادث الشكاوية المحادث الشكاوية المحداث الشكاوية المحداث الشكاوية الشكاوية

حسن تقويًا لعمليَّة شراء المستهلك للمنتج Red Zone كيف تؤثر عارسات الشريح لعمليَّة حاليًّا على عملية

هر برويح Red Zone الحالي قانوسي؟ وهل هو أحلاقي؟ وهن هو ممارية أعمل حيدة؟

م حتى ستوصى به في العد؟ هل يحب أن تعبد الشركة توجيه تركير ترويعها تده فيمة عصول يصد دموس، ووصي ح Free Red Zone Scote ، حتى إذا قاد هذا إلى تأكل الأرباع؟ أو يجب أن نقود برئيست أنه هد دموس، ووصي المشركة مالاست له إلى حسيسته مستحد عسم المستقدة رنعل ولساوس

أسواق الأعمال، وسلوك مشتري الأعمال BUSINESS MARKETS AND BUSINESS BUYER BEHAVIOR

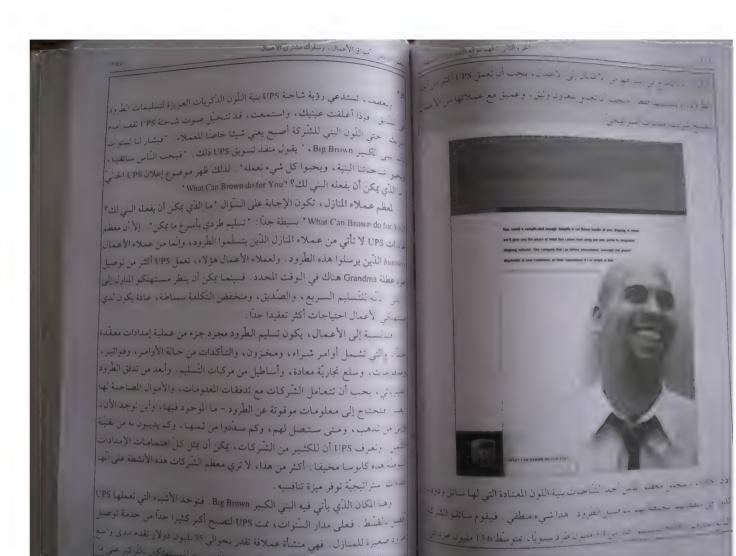
يدر سن هدا النصل. يجب أن تكون قادرا على

- . . . يعريف سوق الأعمال، وتوصيح كيف تحتلف أسواق الأعمال عر أسواق لمنهلكين
 - ٠ حديد العوامل الرئيسية التي نؤثر على سنوك مشنري العمار
 - ١ ددر، وتعريف الخطوات في عملية قرار شراء الأعمال
- مداريه لأصوق المؤسسانية، والحكوميّة، وشرح كيف پنجدهشترو لمؤسسات، والحكومة
 د التا شد تهم

استعراض المفاهيم

وسد. في الفصل السابق، سلوك مشتري المستهلك الهائي Imal consumer والعوامل المن برتر عليمه . ويضعل نفس الشيء في هذا الفيصل مع مستهلكي الأعسال المستخدمية المناسبة - هؤلاء الذّين يشتروا سلعاً ، وحدمت الاستخدامية في إنت منحاتهم، ومسهم احاصةً بهم ، أو الإعادة بيعها الأخرين .

وأسده. دعنا تلقي نظرة على خدمة الطرود الموحدة L mical Parcel Service (LPS). قد تعرف LPS كشركة صغيرة لتسليم الطرود فريبة من مسكنك. الأآب تحولت إلى أن عالمية العرب لا تأتي من مستهلكي المنازل مثلك، ومثني، وإنما من مستهنكي الأعمال business



رضون. كما اشترت UPS بنكا لدعم عمليات UPS Capital. مستوى أعمق، يكن أن تقدم UPS النّصبحة، والموارد التّقبة اللاّرمة لمساعدة

وعي مستوى الكرار، والصغار في تحسين عمليات إمداداتهم. فتقدم استشرات بو مي اساعدة الكرمة لمساعدة الكرمة والصغار في تحسين عمليات إمداداتهم. فتقدم استشرات بو مي اساعد على المعالم النصائح للشركات عن إعادة تصميم نظم إمداداتها لنصط فنسه بصورة من من سنر البجيات الأعمال. وتساعد حلول يو بي اس لسلسلة العرض وPS Supply العملاء في تزامن تدفق السلع، والأموال، والمعلومات لأعنى، وأسعل من عرصهم. وتوفر تغنيات إمدادات يو مي اس EUPS Logistics Technologies على مستوى الشواع، بالمحسين كفاءة توزيع العملاء، بما في ذلك أمثلية المسار على مستوى الشواع، يعبد سطق، وتنفيذ التسليم المتحرك، والتشهيل اللاسلكي في الوقت الحقيقي،

ربين. ما الذي يمكن أن يعمله البني لك؟ بتحوّل كل شيء إلى أن الإحامة تعتمد على المراب المحددة لهم المحدد المحددة المحددة لهم المحددة ال

وسسة إلى UPS، يعني هذا أن العاملين في جميع أنحاء العالم يجب أن بعملوا أكثر السبه الطرود من النقطة A إلى النقطة B لعملاء أعمالهم فقط. فيجب أن بشعروا عن سعد حدد ويعملوا يدا بيد مع عملائهم للمساعدة في حل مشاكل إمداداتهم للمقدة. (١٠) المدرد تقديم خدمات الشحن، يجب أن يكونوا شركاء إمدادات استراتيجين.

مد الأند المداول المحلي التسويل كان أنها تعمل مع الإمدادات ايضاء معلى وعرار المدادات ايضاء معلى وعرار والمدادات لاي حجم أعمال. فيعمل فيه اللاسلام المدادات لاي حجم أعمال. فيعمل فيه اللاسلام المدادات لاي حجم أعمال. فيعمل فيه اللاسلام المدادات لاي حجم أعمال. وحرارات ودر عرار إلى المدادات لاي المدادات لاي المدادات ودر عرار إلى المدادات ودر عرار المدادات ودر عرار المدادات والمدادات والمد

عدر عصر ونفيده أن شيء من تسوريع الطوود الأرصية، والجبوية، وتسر

موقع الله الموادة المتحرة الدولية، ونظم برامج إدارة الإمدادان ومن المركز المدادان ومن

بارد. هداره نصل و معلم الله و المسكن الخديدية)، و حدمات البريد إلى إدارة المرد - حد الراد وحوا، وبحراء والسكك الخديدية)، وحدمات البريد إلى إدارة المردد

مشهري ما يوم. وتحري مستعبر م فتوسل من الركات فورتشن الألف 1000 _{Jan}une 1000 . يحدد من سكان أند بدا و 1994 من أعمال شركات فورتشن الألف _{Jan}une 1000 وسيسير دا المبور دولار في أنسة في تقنية المعلومات لدعم خدمات إمداداتها مرتمان ... من من من منذ مد وتوفير المعرمات للعملاء عند كل نقطة في العملية.

بعد من عفر طروده حول لولايات المتحدة، يمكن أن تساعد UPS عملاء الأعدر بير بعد من تعتبدت لشحل لمترلي ليضاء مع 800 حالة شحن دولي في البوم إلى بر من الشخيف دولي في البوم إلى حد من الشخيف دولي مناودت والله حد من المن والمن عمين، يبحث الكتبر من الأعمال عن مساعدة في الشخر الدولي بير مستور شعسيه في سبب، وتساعد UPS في ضممان التدفق الموفوت لولان المدول المناودة والمنافذة المناودة المناود

المناسب بن شحل تفرود وتسبعها، تقدم IPS مدى واسع من المخدمات المنبه العداد لا مدى واسع من المخدمات المنبه العداد لا مدى واسع من المخدمات المنبه العداد لا مدى مستحقاتهم من عملائه العداد العداد العداد المناسبة المن عملائهم، وتشمل الحدمات المالية الأحرى هدى العداد العداد

نة ، وبالعرى، تبيع معظم الشركات الكدة الرشط مات أحرى تتبيع شركات مثل دوبوت العلادلة

ري دئك ، فكر في عدد كبير من العمليّات الحادية للأعمال انشعو نَه في إساح، ويد معدد مه ويا Gixxisear . يبيع الموردون المحتلمون إلى حود يبر العطاط، و السبب، و تعدات صراح الله المستنبع الإطارات وبعد دلك نبيع حود بير الإطارات البهائية إلى عار أنعان ال يمي روحم إلى المستهلكين أندلك، تحدث الكثير من محموعات مشتويات الأعمال ما ين المستولك consumer إضافة إلى هذا، نسبع حود يه الإطابات كمعمات يدين يقوموا شركيمها على المركبات الحديدة، وكوطارات للاستعدال للند كان و مان الشركة ، أو شاحاتها ، أو حافلاتها ، أو مركانها الأحرى .

Characteristics of Business Markets Jlack | Jlack

. . . نصه أسواق الأعمال أسواق المستهلك فيشمل كل مهما كاسا بلعبوا أدوار الشراء، ويتجده ا سه الاحتياحات إلا أن أسواق الأعمال تحتلف بالعديد من الطرق عن أسواق استهلك حييلان اله نبسية ، والمبيّنة في جدول (١-٦) وتناقش في الأقسام التّالية ، هيكل السّه في الطلب market structure of the busing unit وطبيعة وحدة النشراء unit busing unit النمولة الموالة النمولة الموالة النمولة الموالة الموا

حدول (١-٦) حوص أسواق الأعمان

مبكل السّوق، والطّلب

نحدى أسوق الأعمال على مشترين أقل لكنهم أكبر fener but larger buvers

مور عملاء الأعمال أكثر تركيزا جعرافيا neally concentrated

يد را صب مشتري الأعمال مستخلصا من derived from طلب المستهلك النهائي

بكور العلب في الكثير من أسواق الأعمال غير مرن بصورة كبيرة more melasus - أي لا ينالر لكثرة ا سنى تقصير بالتغيرات في السعر.

بعدت للطب في أسواق الأعمال تذبذب أكثر fluctuate more وبسرعة أكر

طبيعة وحدة الشراء

شمر مشتريات الأعمال مشتريس أكثر more busers

بشمل شراء الأعمال حهد مشتريات مهنى أكثر effon

سان Caterpillar ، و كانو بير Caterpillar ، وشركات أحوى لا حصر ١٠٠٤ يديد ي عدد نوري حتي شركات لمنتجات الاستهلاكية الكبيرة، . سمهت مهاني، يحد أنتبع منحقها إلى أعمال أحرى أولا مثال ذلك مد و مسهد على الله المنظمة المنظمة المعادة - المعمة حبوب بيع من المقادة - المعمة حبوب بيع من المقادة المنظمة وه سمر مر المام و تران (المام عرولان حراهامس Golden Grahams) ، و کے این ایمان کی ونسیکس میکس Chex Mix ویوب سیکرت Pop Secret) وردوی مید و و و مير ه الكر سبه هذه لمتحدث للمستهلكين ، يحب أن تبيعها حزال ميلر إلى نو عي

... منوك مشتري الأعمال business buyer behavior إلى سلوك شراء النين ب سيد . حدب لاستحدمه مي بناح منحات، وحدمات أخرى، والتي نباع، أو تؤحر . ني تنهم حدث شرى ناغرة لتُحربة ، وتحارة الجملة ايصا والتي تحصل على السكع بعرف عد مرد العرب معنفين ربع سالك وفي عملية شراء الأعمال puness buying pr بعد راسده الأعمال أي سنحاب، والحدمات تحتاج أن تشتريها تنظيماتهم، ويحدو بعدال . را ملامات بأخرية، ويتوامها، وتحترمها أويجب أن يبدل مسوقو من الأعمال إلى الأمد · harmess أفضل ما في جبهدهم لعبهم أسواق الأعبمال، وسلوك منب

musiness huyer behavior الأعمال business huyer behavior

سميانير منتجاب بي شيري سعا، وحدمات لاستخدامها في إنتاج منتجات، وحدمات حر إسى سريد الرعاضية والورد لأحربي بهدف تحقيق ربح

business buying process Jose 9 . in income

بي بحدد عامشترو الأعمال أي المنجات، والخدمات تحتاج أن تشتريها تنظب عاربين بدارا ما ادين والعلامات التحاريكا، وتقومها، وتحتر منها.

أسواق الأعمال BUSINESS MARKETS

ري حنيفة. نشمل أسواق الأعمال أموالا ممعله

من الي الأعمال، وساؤت مسري الاختار

و المستقدة المستقدة التي تحديد التي المائية والمستقد الرادة مي المستقدان في تدرير مي المستقد المائدة مي المستقد المائدة مي المستقد التي المستقدة التي تحديد التي المستقدة المست



اللب مستخلص السياسة حملة إعلامات شيعار التل في الناجل الطويلة الذي في ردهار الطلب على رفائق عزاء العراضات المحصية المحتوية عليها - والآل، تتسم معظم أسواق الخامس شعاريشه هد في علاماتها

« متكنير من أسواق الأعمال طلب غير مون melasse demand ، أي أنّ إحمالي الطلب عني الكثير من شخب لأعمال لا يتأثّر كثيرا بالتّغييرات في السّعر ، حاصة في المدى القصير - فلن يتستب لا يحدص في مع حدوقي شر ، منتجي الأحدية المريد منه إلا إذا شحت عن ذلك أسعار أحديثة أقواً، والتي تربد مدوره

سد مسهدت على الأحدية . حير ، لأسواق الاعمال طلب متذبذب fluctuating demand أكثر . فيتعبر انطف على الكثير من سم صدر وحدماتها أكثر من - ويسرعة أكبر - الطلب على سلع انستهبك ، وحدماته فيمكن أن تسب البلؤة الثاني. فقع موقع السن

اوع الفرارات، وعملية الفراد مدير حدمنسرو وأعدر فررت نسوا، كثر تعقيدا more complex burring decisions

more formalised it have not a minute of

و ند ، واعدار بعض لشنارون، والدائعون في تعاون وثيق مع بعضهم معضا، ويسو. مادر و بدا موامه للدي

مبكر نسوق، والطّلب

ميد مسون الأعمال مع مشترين أفل كثيرا لكنهم أكمر كثيرا المشترين معظم المشترين المتحدد مديد من لولايت لمتحدد، وفي حميع أمحاء العالم . إلا أن قدر جودير في سو مديد مديد من معسود على و مر من أحد مشتحي السيارات الكدر القليلين، وبالمثل، تبعيد من مديد معدد على و مر من أحد مشتحي السيارات الكدر القليلين، وبالمثل، تبعيد من مديد معدد على عشرت الملايين من المستهلكين في جميع أمحاء العال حدد من هذا مسحد من حلال ثلاثة عملاء تجردة تحرية تحرية المجاز - هوم ديسوه المحادل المال حدد من معدد من حلال ثلاثة عملاء تجرة تحرية تحرية المجاز - هوم ديسوه المحادلة، وجرد من من من من من على من من على المجاز المالة عملاء تجرية تحرية المحادلة المالة المناسبة المحادلة المحادلة

من در آن في فرغمت اكثر تركيزا حمراقيا California . فيتعوك كا كدر المستحد المستحدد المستحد المستحد المستحدد المست

derived demand _________

: مدر بين بي استحصر) من لنهابة من الطلب على صلع المستهلك

مرد دو و عب شنها في زيادة كبيره في طلب الأعمال وفي عفر لار من برايد المستخدم المن على المنطقة على ريادة كثر من 2014 في طلب الأعمال حلال الم

طيعة وحدة الشراء

مبيعة وسند. بعد ديرة منشورت سنهيث، عادة يشعق شواه الأعمال مشيادكين أكثر في القرال. more professional purchases ofer is in inches م سعه و ساد مند مدرس. و بدين يفصو حياتهم العملية في تعلم كيف يشتروا بصورة العمل الم ود معد شر م. كنم رد د نرجيع مشاركة أنس أكثر في عملية التحاذ القراد . وتتكول لحار مد ، ندس، ومن معناد أن توجد الإدرة لعبَّ في شراه السُّلُع الرئيسية.

ما در الله المار م المنظولات الآن المكتبر وطائف مشترياتها إلى وظائف الدور المارية الله وطائف الدور المارية ن ميويد در د supplier desc . pri ent الأن سلال ير مريان شوريد مرتمعي سنتوي، وحيدي التّلاريب. وفي بعض الأحيال، يبلو مديرو التوريدين عمد بدال بحاشات مريد كشريم بعرفه الورد نفسه الدلك، يجب أن يكون لمسوقي الأعمال مست . و د مسعال عداي شد ب سعامل مع هؤلاء الشنرين جيدي لتُدريب

أبواع القرارات، وعملية الشراء

مادر حد مشرو الأصار والات شراء أكثر تعقيدا more complex مما يقابله مشترو المستهلك. وعادات عند بات مديع مائية كبيرة، وعوامل اقتصادية وتقتية معقَّدة، وتداخلات بين الكثير من النَّاس على علم مر سبايات عصم شندي ويقر لأن تشتريات تكون أكثر تعقيدا، فيمكن أن يستعرق مشترو لامد. و عدر في تحدد بهم أنما نبل عمية شواه الأعمال إلى أن تكون ومنمية أكثر reformalized معر مساند وسنهنك وعادة تتعلب مشريت الأعمال الكبيرة معرفة مواصفات المنتج التعصيلية وورم نه ، مكنا بنا ، و أبحاث ما رد تحري بعديدً ، وموافقة وسمية

حيد ، في عصيه ف أو لأعسار ، عادة بكون المشتري ، والبائع أكثر اعتمادا condependent عن مصيد عند ، عاده لدر الما قد مستهلك لعيليل عن عمالاتهم. وبالمصاهاة، يمكن ألا يشمر ملود و من ساعد حدة و يعسو التعاول و أين مع عملاتهم حلال كل مراحل عملية الشراء - من مساعدا عداله وي عديد شادر ، ويحد حبول ، إني دعم عملية بعد البيع . وعادة يقلموا عروضه حس

ال سين عصد . معمد الميعات مي المورفين الدين بليوا احتياجات المشتوين العورية من سعام ابر في سين عديار، بني مسوفو BIO B مبيعات العميل عن طريق تحقيق الاحت^{ما} مند با مع عميه، في على مشاكلهم وفي السُّلوات الأحيرة، تغيَّرت **العلاقات** بن ع^{مات}

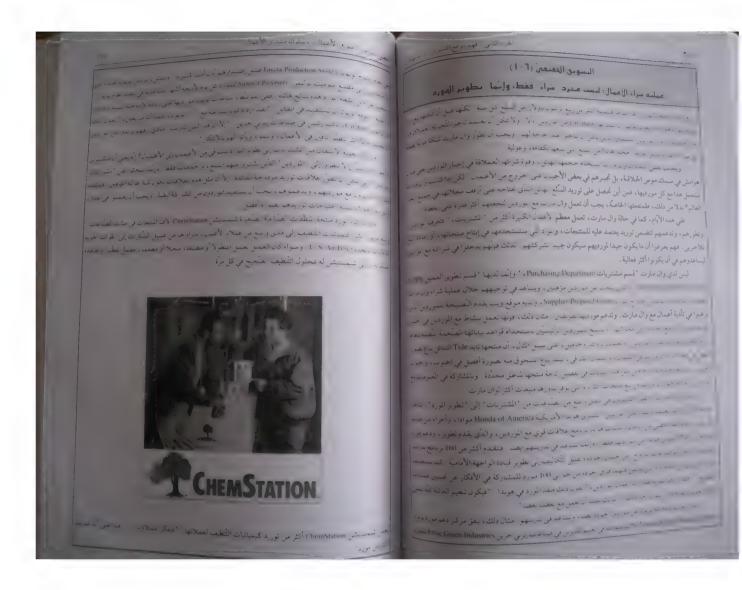
يداً الصريح إلى علاقات ولنفذ وحميمه وفي احمقة فد مر الكور supplier development بعو تنظم عظمي شخصت در در در مى كتربيلو مشتريه " و كلاء مشترك - par. موما موا - وهد مايد و العد النَّسوين خَفَيْغَيُّ (١٠٦)) "من خلار ورة علاقت الم السنطيع على من الشنوي و نورد القديم فيمة [السرام حلال سيسه عرف ن و ١٠ د م م امتداد لقدراتنا ١٠ (٣)

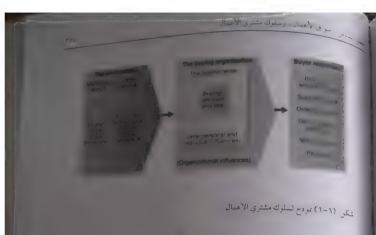
supplier development a ...

ينسكات شير كاء المورد لص . د في إلى مشحاتهم، أو إعادة السع اللاح



مسوق الأعمال عن ساعد الحدّ، ويعملوا في تعاود ويبل مع عملاتهم خلال عسب الشراء. والأسهادات ماد الأمدال إلى الأعدال الحائد على حائرة، للدفيو حينسو (Bills ماكثر من مسعدت مرعده عود مست نتموك الأعلم و ماء مسمع للقد أقلستا ، العدور المسعر





سلوک مشتری الأعمال BUSINESS BUYER BEHAVIOR

جي معددج لمبيّل في شكل (٦-١) أربعة أسئلة عن سلوك مستهلك الأعمال ما قرارت الشراء التي يُعدد مشرو لأعمال؟ ومن يشارك في عملية القرار؟ وما التّأثيرات الرئيسية على لمشترين؟ وكيف يتحد نشر لأعدل قرارات الشراء؟

Major Types of Buying Situations النواع الرئيسية لهواقف الشراء

لوحداث أنوع من مواقف الشراء . ⁽¹⁾ ففي أحد النفيضين توجد إعادة الشراء المناشرة rebus وهي أوروسي حماً . وفي النقيض الآخر توجد المهمّة الجديدة rew task والتي يمكن أن تستدعي محنّا تسملا الي متصف توجد إعادة الشراء المعدّلة madified rebus والتي تتعلّب بعض المحث.

بي إعادة الشراء المباشرة straight rebuy، يعبد الشتري طلب شيء معين دون أي تعديل وعدة منبؤه قسم المشتريات بهذا العمل بصورة روتينية. وبناء على الرّصاء من الشراء الشاف بعدر مشتري سر برين سوعين الموجودين على قائمته بيساطة. ويحاول الموردون المداحبون الساسة عني بولا ويجر و المرت المنابطة على جودة المنتج، والخلامة. وعادة يقترحوا بقم إعادة طعب نعف بنع بولا ويجر المساسة وقت إعادة الطلب. ويحاول الموردون الخارجبون OII - الله لا تنعمل معهد خرى المنبؤ شية جديدا، أو ستغلم اعدم المحدد خرى المنبؤ شية جديدا، أو ستغلم اعدم المتحدد خرى المنبؤ شية جديدا، ويحاول الموردون المنابؤ منابؤ المنابؤ الم

الحر، الثَّاني: فهم موقع السَّوق

من من من من من من المن المنطقة بين عدائه سدطة فتشاول مشاوكة قبال المن المناولة المناولة فبال المن المناولة الم

ر التأسيخ عبد فرور (بعدو مع كامل علاقة مورد مشترى فائمة تساعد شهد مشطى من من المرد المراكب المعدود المدارس المنصرات (Insent)، وهي الحقائب الإخباري لشيماستيش، المعملان المراكب المدارس مورد

Tachars. Honda Goes Beyond Philosophy in Supplier Effect. Williams and http://www.wardsouto.com.an.auto.l.ndl.goe.jee.

Long Supplier Networks to Lean Layer Milly Might Supplier Supplier Networks to Lean Layer Milly Might Supplier Supplier In Layer Might Supplier Supplier Networks Continued to Supplier Suppl

A Model of Business Buser Behave الأعمال A Model of Business

ص سدى السي كنير يربد سوقول ليعرفو كيف ستكول استنجابة مشتري الأعمال المهد مدر سعد النمودج ، يؤثر مبه اللوية السوية المدال النمودج المؤثر مبه اللوية السراء المستهلك، يكور مدر السراي لدر المستهلك، يكور مدر المدال المستهلك، يكور مدر المدال المدال المستهلك، يكور مدر المدال المدا

ا الله المستود المتحد المستاد المستودي والمستود المستود المستود المستود والمكون من كل سي المدار وراد المستود المعلمية أنحاد غرار ويسيّ النموذج أن مركز الشّراء، وعملية اتحاد غرار المعادي المستود المدار الأواد وموامل الأواد الداحلية مثلما يتأثّر بالعوامل البيئة الحارجة

straight return a point of the second

. بي إعدة الشراء المعدّلة modified rebuy بريد مششري أن يعدل مواصفات من . من إعددة الشراء الملك . معرب وشاوه ... وعادة نشعو إعادة الشراء المعاشة مشاركة في القراد اكتر من إعادة الت حد محسمه وشعر رابري موردون لدين لا تتعامل معهم الشركة موقف إعادة الشراء المعاني

بعدة لشراء المعدلة modified rebus

رها به مدر برید در شری کر بعدر موصف الشعر کو استفاری کو شروطه . او مورد به

. رحه لنظرت مي نسب ي مسح . أو خدمة للعرة الأولى موقف **المهمّة الجديدة ع**مد م حراب الما روب سائمة أو محاطرة، كلما رداد عدد الشاركين في القرار ورود حمد الدار حمد معامل مكار موقف مهمة حديدة كمر فرصة، وتحدي للمسوق سور والما تقديم مروو بالسبر تلكم على الشوء فقط والما تقديم مساعدة ومعلومات الصد

new task days has

. الما لله . حد . بدر النسري لله أن للسري المنحد، أو حدمة المسرة الأولى

سعد منسان و المال أشد و خل معن في إعادة الشراء الماشرة، وأكثر القرارات في في حديد اللي حاله عيمه حديدة يحم ال يقرر المشتري بالسمة إلى مواصفات المتنع، والموردين . ب. سعار وشاور منفور كميات لأمار وأوقات الشنبور وشروط الخدمة . ويحتلف ترنيب هذا م د مي در حديد ، ماز مشر د د محتدر ، مي القرار على كل اختيار

حد مراحم والاعدر أريشتروا حيولا معند للمشكلة من باله واحد. فبدلا من شاء و ب عضمه عضد ، نكر أن يقلب لشد ي من السائه أن يورد المكوَّات ، وتحمي . بدهب سنع عن شركة التي تفده البطام الأكثر كيمالا في تلبية احتيجات النظم systems selling استراتيحية تسويق أعمال رئيسية نحس

ر إلى المائعين أن المشترين يحموا هذه الطريقة لكسب الحسابات، والحدط عبيهم. وعانة ريد الله الذي تقدم أحل الأكثر كمالا لاحتياجات العميل من دلك، عليه الحقاظ المناركة الذي تقدم أحل الأكثر يسرت بي المسلم المسمنة بالقرب من حاكرة Jaharia وشمر افت ع الشركة الوقع، وتصميم مصنع الأسمت، وتعيين قرق النتاء، وتحميع الوادوالمعدات، وغا سمين إلى الحكومة الاندونيسية، وشمل افتراح الشَّركة البادية كا هدوالمحدمات بالاصدة بي. الم المرابع المصلح، وتصدير الأسمت عمر شركانهم لفحرية. واستحدم يد بعص الطرق، ومسامي المكاتب اللاّرمة في حاكرتا - ورعم أن الافتراع جابابي كان على و الما المعالم من الواصح أن الباناتيين رأوا أن المشكلة ليست محردها مصم المست ية ليبه النَّظم)، وإنَّما تشعيبه بطريقة تساهم في اقتصاد الدُّولة وطرو بطرة عريصة عمين ويكون هذا بيع نظم حقيقي. (٥)

Participants in the Business Buying Process العمال Participants in the Business Buying Process

بدريبوم بشراء المبلغاء والحدمات التي تقدر بترليونات الدولارات اللازمة لتنظيمات لأعمارا تسمي إحدًا بحد غرار لتنظيم الشُّراء **مركز الشُّراء buying center: كل الأف**راد، والوحداث التي تشارك م بعدد قوار الأعيمال. ويشيمل مركز الشراء كل أعضاء التطيم الذبي ينعسوا دورا في عمية قرار وتشمل هذه المجموعة المستخدمين الفعلين للمتح، أو الحدمة، وهؤلاه الدين يتحدوا قرار خُرِه، وهو لاء تُذَين يراقبوا معلومات الشّراء.

buying center والشراء

و أفرد، والوحدات التي تشارك في عملية اتّخاد قرار الأعمال

شعل مركز الشَّواء كل أعصاء التّنظيم الدّين بِلعبوا أبا من حمسة أدوار في عملية فوار النَّر « ¹¹⁰

بكور المستخدمون users أعضاه التنظيم الدين يستحدموا النتع ، أو حدمة وهي تكثير

مه و واعدال. و سلوك مشدى الأعدال من و الأعدال من و الأعدال من و الأعراد التقسير، وحتي سكون إية الأهراد

שיבוני לישינו

يم مدين يستحدموا المنتح، أو الحدمة بالععل

influencer Influencer

نرون ... ربي بر شر م التنظيم يؤثروا على قرار الشراء، وعادة بساعدوا في تعريف المواصفات، وكدلك توجر إلى يموم المدائل

busers -

بيرون ___عمنوا لشراء الفعلي

deciders J. all

مروره ر. و .. در شواء النَّمطيم لديهم قوة نظاميَّة ، أو غير نظاميَّة لاختيار المورد النهائيّ. أو الموافقة عليه

وأس البوابة gatekeepers

رربىء كرشواء لتنظيم يتحكموا في تدفق المعلومات للأخرين

اس مركد الشراء وحدة معرفة تعريفا وصعيا، وثانتة في تنظيم الشراء. وهو محموعة من الواد شام مرابعه الاس احرون في المشتريات المختلفة و فعي التنظيم، يختلف حجم مركد الشراء، وتكويمه منحات محتلفة ، ومواقف الشراء المختلفة - ولمعص المشتريات الروتينية ، يكن أن يلف فرد واحد يسم الناس مشتريات - كل أدوار مركز الشراء، ويعمل على أنه المهرد الوحيد المشمول في قرار الشراء الاسمامي مشتريات الأكثر تعقيدا، يمكن أن يشهل مركز الشراء من 20 إلى 30 فرد من مستويات، وأقسام معتمد منظم

وينده منهوم مركز الشراء تحديا رئيسب للتسويق فيحت أن يعرف مسوق الأعدال من لدين بشركزا و عمر و لفائيو النسمي لكل مشارك، وما معايير التقويم التي يستخدمه كل مشرك في الفور مثب من سع مجموعة المنتجات، والخدمات الطبية في مستشعى كارديدل هبك Gadina Healin ملاس المحت من لا نستعمل إلا مرة واحدة فقط إلى المستشعبات وتعرف أن الحراد السنشمي تشعول في فرر المؤثرون influencer م مد يك ما صفات ، وم فير المعلومات ال

- ولدي المشترين buyers السلطة النظامية التحتيار المورد، وترتيب شروط الشرء ويحرب بساعد المشترون في تشكيل مواصفات المتنج، إلا أن دورهم الرئيسي هو اصحب نستند والتفاوض. وفي المشتريات الأكثر تعقيدا، يمكن أن يشمس منسرول عملي مرتفعي سنديناركوا في المفاوضات.



. أن المستعمر ب ميت هست «المنطالة المعاملة مع منتي والمع من مؤثّرات الشّراف والتي يتواوح من معمد المديد أن المستنفى أن أجر عن يبيّن يستحدم المشكرتها بالمعل

- بعان انفورين decider بره رسمية أو عبر رسمية لاحتيار خورد النهائي، أو الموافقة عبيه
 بعن خد د ما يسيء عادة يكون نشترون المفريين، أو على الأقل الموافقين على الشراء
- . محمد حرَّاس السواية gatekeeper في ندفق المعمد منات ليلاحرين مشال ذلك، عادميكه، و المحمد من المعمد من ال

Volto

ل للبوطف دورا هاما في شوراه الأعمال . فدكر إعلان فولهو هذا عااص موضوعة مثل كلدة، وسهما الفساية . لا . : على الموامل العاطفية مثل لخمال الأصبل للشاحة، وراحتها و تساعها، وهي سمات تحمل " تساعم أثر بلك

عندما تتشابه عروض المورديس، يكون لدي مشتري الأعمال تحير سبط للاحتبار المفقى تماس مصر الجيستطيعوا تحقيق الأهداف التمطيمية مع أي مورد، يستطيع المشترون أن يسمحوا لنعواس المناحصية حدور أكبر في قوار تهم لكن عندما تحتلف المشجات التنافسة بشدة، حسح المشترين محسين كثر الد جبادهم، ويحيكوا إلى توجيه انتباه أكبر للعوامل الاقتصادية ويسرد شكل (٢-٢) مجموعات مؤثرين السمة على مشتري الأعمال - بيئية، وتنظيمية، ومدين الأفراد، ومردية (١)

العوامل البيئية

أم مشترو الأعمال بشدة بالعوامل الوجودة في البيئة الاقتصادية المستسدسة مسسد والحابة. المعدة، مثل مستوى الطلف الأولي، والصرة الاقتصادية، وتكفية لفود ومع عهور عدم سائد المصدي، يقلل مشترو الأعمال الاستثمارات الحديدة، ويحود أريفنو المحدود ويمثل المعجز في المواد الوتسيية عاملا بشاعة ودالالاهمة، وترجب بكتوس مشركات الاستوء مد مد روس من معشورات، وإد ري عرفة العمليات، والحراسون ويلعب كل مشر المدر المد

د حسب حوره منصوص الايس، وتطهيره، وتصعيمها، وتكلفتها، وعادة يشتري العلان مراحد حدد أن تكلف أخيرا، يؤثر الحواجون على القرار فيما بعد عن طريق ذكر وصابيد. من بي العلامة التجاوية .

ما مناسبة على مسوى الأعمال Major Influences on Business Buyers

عدال منسد الأصدر مكند من منكبرات عنداتحاذهم قرارات الشراء فيفتوض بعص السوان السدال المسرود الذي يقدم أقل سعر أو للم المدال وصله المدال وصلافية و معتقده أن المشترين سيفصلوا المورد الذي يقدم أقل سعر أو للم المجار المساود و المرافق على المعتقدة المستوين الأأن مشتري الأعمال يستحد المرافق المستود و المحدد المستحدد المستود و المحدد المستود المست

معد مدن معد مسوقي كافتظ دانعواطف تنعب دورا هاما في قرارات شراء الأعمار مد مدت مدن و را لاحلال من بروح شاحات الكبرة لمشتري أسفول المشأة سبركر عمد مدار مدن و لاحلال من مدت مدن المستدد، وما ما لاد موضوعية إلا أن إعلان حليث لشركة فولفو ۱۹۱۵ عن شاحه مديد مدار ومدار من موجهة لعمو في استثني مي الصناعة ، يمكن أن يساعد مواجد مديد مديد و مدار المستدد من مدار ومدار المستدن من هدين ويركز إعلان فولفو على حمال الشاحة المستون من حميه الشاحة ومديد كما يستحمل الإعلان أن شاحت الاحداد والمستون عميه الشاحة المستون كما يستحمل الإعلان أن شاحت الاحداد والمستون عميه الشاحة المستون عميه الشاحة المستون عميه الشاحة المستون عميه الشاحة المستون عميه المستون عميه الشاحة المستون عميه الشاحة المستون عميه الشاحة المستون عميه المستون المستون عميه المستون المستون عميه المستون المستون المستون المستون عميه المستون المستون المستون المستون المستون المستون المستون

وال يوم المسابق في عملية قرار شواه الأعمال ومعه دوافعه، وإدراكاته، وتفضيلا لدالشخصة وتنال هذه وين المسابق الشخصية مثال العمر، والدّحل، والشعلية، واشعريف الهمي، واشعريف الهمي، واشعريف الهمي، واشعريف الهمي، واشعريف الهمي، واشعرت المسابقة في المعالمة في المعالم المعالمة المعالمة في المعالمة في المعالمة في المعالمة في المعالمة في العمل المعالمة في المعالمة

النُسويق المعيقين (٦-٦)

طرن النسويق الدولان: عندما تكون في روماً ، أعمل ما يعمله أمل روماً

به بعد مداره می تقدمها للمنافق المارسخ Considiated Amalgamation Inc المرابع المستميع عدم مداره می تقدمها للمستهمكين الأمريكين خيين كامين الراسط باشد ماي سندسان المرابع المستهمكين الأمريكين خيين كامين الراسط باشد المستمال المستم

بعد دين بعد السيد صليكسمبيل إلى الممكنة العربية السعودية Xaudi Arabian ، حيث قدم برود الشراح المعدد الدين المداكة العربية إلى عميل مختلل وكانت رحمته الأحيرة الى يعين المجال وكانت رحمته الأحيرة الى يعين مختلل وكانت رحمته الأحيرة الى يعين المدين المسيدين عن الأعمال على صعاء المعداد و بعد الأسهاء المداكة المدين المدين المدين المعال المدين المدين

ه من العدم بالتّأكيد لإنتاج الكثير من الأوامر، أليس صحيحة؟ حظًا العندسة النهو، أم يعهر أي أنو مرَّحة صدمن عمو بين الفي الحارج لم يكونوا مهمتين مهاري

حد م تصحيم هذه الخالة الاقتراصية لتركير مادر ما يكون الأمريكيون بهده الصورة والأصغر وجود من المراجعين المحدد الصورة والوصيح تصحيم المراجعين المحدد ا

معد رو سده مرور شرور به لاحتفاظ بها لصحاق النوويد الكامي كما يتناقر منشر المساور و المعادات تناقر منشر المساور و المعادات بناور المساور و المعادات بناور مساور و المعادات بالمساور و المعادات بالمساور و المعادات بالمساور و المساور و المس



شكو (١-٢) ما ترور وتسود على معوك مشتري الأعمال

لعو من التنظيمية

الله الم المصافير المداعة وسياساته وحراءاته وهيكله وطلمه الخاصّة ويجب على مداع الاحداد اليلمو هذا من حيد وتطهر أسنة مثل الأسنة التّالية كم عدد النّاس المشمولين في د الشراء الله هذا ولا معير تقويمها وما سياسات الشركة وقيودها على المشترين؟

نعو من بين الأفراد

 The control own May Revice Oil Coats. Wal Street Learnar Jane 14, 1991. p. B1. Detr., B. e., Q., at Teacher Vos. Brands New Marketing April 26, 2004. p. 17, and Crisola Irrest and Q., at Www.casyola.com. Language.

وفي تعليل السبق market وقفاعات سوق حديدة، كما عدما استهدفت جوسول وحد سدن له عدما استهاد من مستهائك الشبع الخسل ، قد سهت على مستهائكين حدد ، وقفاعات سوق حديدة ، كما عدما استهدفت جوسول وحد سدن له عدما استهاد مين من مستهائكين حدد ، وقفاعات سبو وبو درة الأطفال أو يمكن أن تعبد الشركة تحديد موقع علامة سحد بن ، قفاع أكسر ، أو قطاع أسبع عوامتها ما فعات فيربرون Verzon عدما توسعت في الإسرت مد عد سعة مد واخدمات اللاستكياء كما تمكن أن يبعث المدير عن طرق لويادة الاستحدام لدى عدما ، حسل أمارون دوت كوم Manzon com دنك عن طريق إرسالها بريد الكترومي مصرح به إلى العمالا المستعدم بو الكتب الجديدة أو الأقراص المدمحة احديدة التي أصدرها مؤلفهم أو ممثلهم المتصليل عما أهه سنت حدمين حددادته للمدرد المنافقة عن طريق إبحاد مستحدمين حددادته المدرد .

هي سنة 2000، دشت الشركة بعث للتعرف على 2000 مستجدم فريد لد 40 WD وبعد أن تسبعت المراق حالة فردية، صيفت الشركة وبعث حي المصرف على 2000 وأعلنهم على موقع وب الشركة وبعث معصر سنهاكين استجدام سبيط، وعميا فتستجدم حدى المدرسات 4 WD في تنطيف السورة في قصيب أومن الملاهش أن السيورات بدأت تأتي لمجية مرة أخرى، أقالت دلك أفيم تستعده فقط، وإي أربت مها سوات تغطيتها بالطاشير وشرائط اللصق التراكمة عليها أبصا الأأن احرين ذكرو بعض لتصيف عليمة عبد الزحاجية هل سمعت عن للص لحريب بناكك المدي حشر بعسه في فجوة أبوية في قهوة في دنفر "Denver لقد أخرجه وحان المطافي، مع حرفة غيرة من WD WD أو كيف أن أحد ضاط البحرية في المسيسيي Mississiph استجدم 40-40 هي تصد بالمثال طالب الكلية الذي كتب ليقول أن أنشطة الحيا الليلي لصديقه في العرفة لمحاورة السنت في عدم مرك عدم مرك فرد في في الطرفة – وقد حل المشكلة بعلاج بابات السرير المصدرة للأصوات باستحدامه مرين

لاء شمع کریولا

را من المستحا معتادا لله المستحا معتادا الله المستحا معتادا الله المستحا معتادا لله المستحا معتادا لله المرابع المرابع المرابع المرابع المرابع المستحد المرابع المرابع المرابع المرابع المستحد الموقع المواقع المرابع المستحد المرابع المرابع المرابع المرابع المرابع المستحد المرابع المرابع

. بدر در ما در در در الاو شده كرام لاكثير صديقة (1991 عدد بيعت هي عليه من السائدة الله مدر در ما در ارد الله و الامدو كشف در يوان و سميت الحجت كثير من الشدد بلات للم الديون المدر بدر دادر در الله المدود مستمر من لأوان و الشكان والأحجام والعوات العديدة ووالات تدريب من در الامدام عند المحدد و 1994 والأحمر والأصفر والأرق، والأحصر، والبرتقالي، والأحود ولي

و حدد معيا در معيا در و المحدد من و معيت من دلك، في سنة ، لافساح مكال للالوال الأكثر و در در عدد المحدد و المحدد و المحدد من المحدد و المحدد و الأمرق المعيد و في صالة فهم المحدد و المحدد عدد المحدد و المحدد و المحدد و الأرق الاحدد و المحدد و

المن المستحد لمد الأخراء و قاصلها على ما يبولغ ومن حيال إدارة دورة حياة المشيع الدكية، المستحد من المدارع المراكبة المستحد الماد من الموارك المدارع المراكبة المراكبة المراكبة المراكبة المراكبة وهي العاشرة من المدارع المدا

Proceedings of Mostalge Helps beetle Scote. I Stelledoctors are 21.

Consequently account union at ways obsted as consequently a second union at ways obsted as consequently as a second union at ways obsted as consequently. The property cross time.

Morganet O. Kirk, "Coloring Our Children's World Since of a cross of the consequently as a second union of the consequently a

. وال تصميم استراتيجية تسويق فباكة العمر ال



جعلت محاولة شركة WD-40 أن تجد استخدامات جديدة هذه المادّة الشّعبيّة إحدى العساصر الني بجب أن تطلع على فيد اعبه عملا في معظم المنازل الأمريكية .

الجديدة. أر يحكن أن تضيف الشركة سمات جديدة تزيد من فائلة المنج، أو سلامته، أو راحته. مثال دلك، تستمر سوني Sony في إضافة سمات وأشكال جديدة لخطوطيا و لكمال Walkman ، وديسكمال Dixman. . مستمد من Volv سمات أمان جديدة لسياراتها.

من بيك أن تجرب الشركة تعليل مزيجها التسويمي modysing the marketing ma - تحسين المبعد المداوية و مسلم النقل الأسعار لحدث التسويقي في مكن أن تقلل الأسعار لحدث المداوية و مسلم المسلم الم

بي شمع استراتبحمات تطوير المنتج الحديد، ودورة حياة المنت

يمة Spam ، حملة إعلانية حديدة، وترويحات أحرى لتعبد تحديد موقع متحها الناصح ، ، مدد م حد يدى تواحد مذ نهاية الثلاثينات من الفرق العشرين الميلادي (۲۲)

يكون حو سيناء Loc Span كل وحل بؤثر على الأودجام في المناسبات الاحتماعات و المجمدات من الشروطي و وتباول الإفطار عن طريق تقدم وصفات التحميع الأساسي الشمر كرة على سام المشكر و من المدار المسام المدحن التواقل بعجل البيض، والبيشا - أي شيء تقريب أقصل و يحادث مع فل حديد في حديد في الروتين سام الشهيد المسيرك الطائر للوشي بينون و Chang Pethons Fixing Circus من الواقع عليه بالكل الناس المادة حرفيا و وعدما لا يحدوا شيئا منبقاء يستطيع سام أن يصفق بديه و بصبح المدار على المسام المواقل المسام المديدة و ويلاحظ الأودجام التسليم عبر المعتدير ويتهم العلب الصبح الشام بالمواقب السنة الماضية المسام المواقب الماديدة أن تستخمص الحراة الأمريكية للعلامة التجارية وهي السنة الماضية ، تصدفت سام أكثر س

وبالإضافة إلى التسعير ، والترويع تستطيع الشركة أن تنحرك في قنوات سوق أكبر ، وتستحدم النحر، عزيرة ، إذا عت هذه القنوات . أخيرا ، يمكن أن تقدم الشركة خدمات أفضل ، أو محسة للمشترين

مرحلة المبوط Decline Stage

يكل أن تغطس مبيعات معظم أشكال المنتجات، وعلاماتها التُجاريَّة. ويكل أنْ يكون الهبوط علينا كما في حالة طعام حبوب دقيق الشوقان، أو سريعا كما في حالة تسجيلات القونوغراف كما يكن أن تهط المبعد على الصغر، أو يكن أن تهبط إلى مستوى منخفض وتستمر عنده للعديد من السُوات وهذه هي صوحلة لهبوط decline stage.

decline stage الهبوط

مرحدة من دورة حياة المتح التي تهبط فيها مبيعات المتج

تهبط المبيعات للعديد من الأسباب، بما في ذلك التطورات الثقية، والتغييرات في مداقات استهنت. وربادة الماقسة. ومع انخفاض المبيعات، والأرباح تنسحت معض الشركات من السوق ويمكن أن نسست هذالا الدين يستمروا عروض منتجاتهم فيمكن أن يسقطوا قطاعات السوق الأصعر وقوات شعرر خذية، أو يمكن أن يقللوا ميزانية الترويج ويقللوا من أسعارهم أكثر

فيمكن أن يكون تحمل المنتج الضعيف مكلفا حدًا للشركة، وليس لمحود أراحها فقط فنوحد كت من التكاليف المحقية فيمكن أن يستهلك المنتج الصعيف الكثير حدّا من وفت فردره وعدد من عصر ررال العيد صياعتها على أمل أنا تتحاك المحلف إلى مرجله الموامل دوره جناة سعر وعليان م علامتها النحارية Mr (lean غ

، يتوسع فيها " ألاء إعادة صباعة التقلف سأنل لكوا لأعرض لرئيسي سيند لاين. وأصافت هو من مصدده للمكنون وعندد مرا بأواقح لدئية تحديدة أوتوسعت بعددلك في لعلامه للحاربة لبشم تورييل حديدين كان لأول منهما Mr. Clean Magic Eraner ، فماشته بنه تشقلف لذي تعين كماسية · وعمت PAG تقدم نشخ احديد لدعم النسويل عبد اليد الأعبول والأل والأل عد عقد على الرَّمَان تأمَّر PAG في إعادة الحينة إلى السند كليل ليعاد إلى موقع الرَّبَادة في السَّوْق مرة الحرى (٢٠)

وبُكن أن تقدرُ الإدارة أن تحصد والمتعاللة للنح، ويعي هذا تقليل التكاليف المحتمدة (المصح معدات، والصيَّانة، والأبحاث والتَّقوير، والإعلان، وقوة المبعث، وتأمل في الاحتفاظ بمبعث و والجمع الخصاد فرنه بريد من أرباح الشركة في المدى القصير أو يُحَلِّ أَن تَقْرُوا لأَدَارَةُ أَن سَفَع عمل مُشخ الخط فيمكن أناتبعه الشركة أحرىء أو تسييه سسطة إلى قيمة الحردة وفي السوات الأجياق، دعت PA عددا من علاماتها لتحرية الهابطة من المعت أوكسيدون الطابك، وربدة المول السوداني حيف Htt عددا من علاماتها ود حطَّطت الشركة لتجد مشتري، فقد لا تربد أن تبهي لمتح من حلال حصاد

ويعخص حدول (٩-٢) الحيواص الرئيسية لكن مرحه من ١١٤ ك شويق، واستراتيجيانه لكن مرحلة ايصا (٢٩)

استعراض المغاهبم

ب جه منجات الشركة الحالية مدى حياة محدود. ويحمد أن نستندر تمشجاب أحدث إلا أن ستحاب حدده تكريا شن - فمحاطر الانتكار تكون كبيرة مفس فرجة فيجامة لكافات ماء أربكس مفاح الانتكار الباحيا في حد شد كذه و تحصطها الخوي، وعستها لحمه لتطوير ستم حسد nen gendu 1 ar. en genatu 1 ar.

١) شرح كيف تجد الشركات أفكار المنتجات الجديدة، وتطورها. ما الشركات أفكار لمنت حديد من مصادر منبوعة ، وتطورها وسع يكند من أفكار سع حديد ير يت واحلية و memm source فتحوى النم كان بحوث وتعويز رسمية ، وستعيم أفكر الديسر فيها و س المناهي (تفحد الأفكار افي حساعات النفدي ويأتي أفكار أحاي من مصادر عا عند ما المناه



إمادة الحياة للملامة التجارية التّأضيجة: حديثًا، وشَّنت هورمل، صانعة سبام، حممة علابيَّة حديدة "اللّذاق المحرب عدد taste ". وحملة ترويج كاملة مع SPAMMOBILE لتعبد تحديد موقع منتجها النَّاضح . والدَّي تواحد مد مهاية الثلاثيات م الفرد العشرين الميلادي.

تعليلات متكوَّرة في السُّعر، والاستثمار. ويحتاج إلى اهتمام الإعلان وقوة المبعات والتي من الأقصر -نوجه في جعل المنتجات "الصحية" أكثر ربحية. ويمكن أن تتسبّ سمعة المنتج الفاشل في قلق المستهت على الشَّركة ومنتجانها. ويمكن أن تقع أكبر تكلفة في المستقبل فيؤخر الحماط على المنتحات الصعب المحث عن بدائل، وإنتاج خليط متجات غير متوازل، ويضور بالأربح الحائية، ويضعف قدم الشركة مي

ساب عبج شادب الروحه شاها أدر إلى مشحتها كبيرة السن وتكون مهمة الشركا عد من المراجعة المستعرة للمستعات، وحصر . ١ . ٠ . ما دار لأ التي المعددات بعد أن تقرر الإدارة إدا كانت ستحفظ بدا أو تحصل

ما الما من الما المنافعة الما الله الله المنافعة الله المنافعة ال . . حدد . حدد و حدم و Proxiet & Camb و باده عن طريق احتماطها بأعماد

الامغراقيجيات	٠٠٠ً	القرنع	べったっ	نرويج المبيعان
تقلايم مشيح أساسي	استخدام التكلمة زائد	بناء توزيع اختياري	بناء إلمام بالمنسج لدي المنسين المبكرين ، والنجار	استخدام ترويع تقيل التقليل للاد للمبيعات بهدف الطلب التفر الإغراء لنجرية اللتم للمستهلك
تقديم استدادات المنج، نعرع العلا وخدمات، وضمانات والمعاذج	السعر لاختراق السوق	ئاء توزيع مكتف	بناء إلمام، واحتمام في السوق الغزير	التقايل للاستفادة من الطلب التقيل للمستهلك
نرع الملامة الشبارية. والمعاذج	استخدام التكلمة زائد السمر لاحتراق السّوق السّمر للاتفاق مع ، أو تقليل السّمر المنافسين ، أو خزيتهم	بناء توزيع أكثر كناقة	ضغط اختلافات العلامة القجارية، والمنافع	الزّيادة لتشجيع تحويل العلامة الشجارية
تقديم استدادات المسيح، فحرع العلامة الشجارية، فاستحاد العاصر الصعبعة وخدمات، وصعابات والسعاذج	تفليل الستعر	استبعاد للمخارج غير المربعة	التَعَلِيلِ إِلَّى المُستوى اللَّذِرَمُ للمُخاطُ على اللَّذِينِ للبيهم ولاء	التَعليل لأقل مستوى

Philp Kottler, Marketing Management, 11th ed. (Upper Suddle nver. N. J. Prentee Hall, 2003), p. 140 Juleal!

جلو	
2	
?	
ملحص	
1	
3	
3	
والم	
J	
3	
أمدام	
7	
2	
3	
3.	
3	

الخواص	اليمات	الكالب	الأرباح	. Havell	المامسون	أهداف النسوين
التقديم	مبيعات منخفضة	مرتفعة لكل عميل	.Jr.	مبتكرون	ੜੋ ੰ	اسا می مالسیم • خوانه
lliae"	مبيعات متزايدة بسرعة قمة البيعات	متوسطة لكل عميل	إرتماع في الأرباح	منسول مبكرون	عدد منر اید	تعطسه حصة السوق
التمي	قمة البيعات	منخفضة لكل عميل	أرباح مرتمعة	غالية المنصعب	عدد مستقر يداً في الهوط	العقدم الرابع أثناء القائد م حمد الدائد في
الهبوط	هبوط المبيعات	منخفضة لكل عميل	الخماص في الأرباح	الماحرون	عدد يغل	ملیل الإسامات، و تستملات المالات، وتحدية

بين مرية عدد المستخد المقديمة والمن والمحرور المراجي المن معروف المراجي المرا

وصف مراحل دورة حياة المنتج.

وصف كيف تتغيّر استراتيجيات التّسويق أثناء دورة حياة المنتج.

ي مرحمة النفذير Introduction بعضا ال تحتى الشركة استراتيجية التندنين تنسق مع موقى شنع ششهيدي في مرحمة النفذير معالم المعارف و الحداد الواجري و و معار بعيالا النسج حداد ، فعن غيرته و في مرحمة الدما النظام و المستمر متعوقه عن الدوسة ، وقعل ها على المستمر أمتعوقه عن الدوسة ، وقعل ها على المستمر أمتعوقه عن الدوسة ، وقيل ها على المستمر أمتعوقه عن الدوسة ، وقيل المستمر أوقا على المستمر أو المستمر أو المستمر أو المستمر أو المستمر أو المستمر أوقا المستمر أول المستمر أول المستمرة المستمرة والمستمرة المستمرة المستمرة المستمرة والمستمرة المستمرة والمستمرة المستمرة المستم

ه در این داد میده از میداد و میدان خده باین علامتها شخر آندانشدند کلیل طلی امل آن تعییده باین دوق این . حداد

سال مسجد، ومحموط در در در وقعیل استه و شکوی عمیل contoner یکی آن تشخ الشرکات آنگاه ایم خداد حدود در سال عبدال محدود اراشاح الشرکات عروض الدوسی (competitors) و معجل مشخصه ایم محدود از محدود در میداد محدود این استخدام مسجد از محدالا او بکوان الورغا و این الاصلاح الله ایم از در سال می سوانی و مکن آن توزا وا معنومات عن مشاکل العمیل و وامکایات الت

رد حمد ب حملة تطوير سنح احديده وتعريفها

was the intersection of the more than the second of the first of the second

Ford Crown Victoria تبلغ من العمر خمس صوات

الت مدير منتج في شركة تقوم متصبح وتسويق خط ألعاب أشحاص ببلغ عمر حط ألعاب الملائة الشعابة هما مس سوات، وفيما يلي الميعات السوية، والأرباح عمل استراتيجيّة من حملة واحدة لكلّ من الأرجة يو B p بناء على موقع دورة حياة المنتج الحالية للعلامة التحارية

Period	Sales	Profit	
Year 1	\$ 3000 000	(\$ 100 000)	
Year 2	\$ 20 000 000	\$ 1 500 000	
Year 3	\$ 50 000 000	\$10,000,000	
Year 4	\$ 52 000 000	\$ 8 000 000	
Year 5	\$ 31,000,000	\$ 1,000,000	

الأركيز على التقنية

مع الكثير من الشّركات نطم برامع، وخدمات لمساعدة الشركات في إدارة دورة حياة المتح وتقدم إحدى الشركات الأكثر عاها هذه الحدمات هي منشأة عظم مرامح أحيل Agile Software Corporation وطبقا للشركة . "تساعد حلول إدارة دورة مباة منتح أحيل Agrie Product Lifecycle Management (Agric PLM) الشركات في تعجيل العائد، وتقبيل التكاليف، تحسين الحودة، وصمان الإدعان، وقيادة الإنتكار طوال دورة حياة المنتج ... وتساعد Agile الشركات في الحصول طلى اكثر من متحاتها " اتَّصل بموقع ويب أجبل www.agile.com/plm_solutions asp . وراجع صوص PLM أحد بصد . ك على الأسئلة الثالية:

- ا) ما خدمات PLM التي تقدمها أحيل؟
- ١١ على أي حزه من دورة حياة المنتج تركز أحيل؟
- ") بناه على ما قرأته في موقع أجيل، هل تعتقد أن حدمات PLM من أحيل تمثل استثمارا جيدا، أم صعما المانا؟

النركيز على الأخلاق

حول اخشار الفهوم حردا مرتعع القيمة من عملية تطوير المتنح الحديد وسيقلل الوقت الذي يقصي في احتبار معاهيم المتنح المستهلكين قبل تطويرها عدد الدايات العاشلة، ويحافظ على الموارد الاكثر أهمية للعرد في تطوير المتح الحديد - الخود حزل الكثير من الشّركات مرحلة اختبار الفهوم، وتشعه إلى اختبار الطلب مباشرة. ويحروا ما يسمي "احتدرات حالة ياته ° 1531. بحدث الاختبار الجاف عندما "تختبر للياء ibs the water " للاختمام بالمتبع عن طريق وصع إعلان عن اشتع قبل رحوده بالفعل.

- ·) مل تعتقد أن مثل الاختبار الحاف هذا يكون أحلاقياً ؟
- ") ما الذي يقو له تجمع التسويق المباشر (DMA) Direct Marketing Association عن هذه المعارسة العسية؟ (ع

استراض المصطلحات الرئيسة

harrow war bank with rene - Bright --The the take it may be in dra gerer ver . Sa --

In , or man our our " In an are the one was ·

marketing strategy in early

منافسة المعاهبين

بهد نصدر لانصر لانكار لمنه حديد، فوة ميعات الشركة، أو لمصادر الحارجيّة؟

- ٠ الله بدر سريحة تسويل من ١٥٠ كلمة بقرص مدمع موسيقي لفتابك المفصل
- حد برسر، ف يكل ل بأحد في حسين الا تحتير سوق المنتج عيف منتجا، أو خدمة

style and

مرحبة النصح maturity stage

product development ستما يعلوير

product development was made and room

product life cycle PLC: دورة حيدة نشخ product تطوير المتح تتامعيا

تطوير استح أبا (أو ساه على العريق)

احتار التسويق test marketing

r (eam-based) product development

equential product development

- د با طريعي نصور سنج سابعيا، ويطويا سنج أبيا الهار توجد طريقة منهما أقصل من الأحرى؟ أشرح إحاسك
 - ما صد حله شد و درنس ش بحث أن بناه لها المسوق قبل تدنيبه منتجا حديدا؟
- هذ عنصر أن أمي مرحله المعمد أص دورة حياة المتح إنواجه الشركة تبادلا بين حصة السوق المرتمعه، والرج الماني مانع أن شاح هادوالعدرة

نصبو المعاميم

- و المدر المع حدد وصد مث أل تصدُّ عملية عربة الأفكار لشركتك أعمل عملية من حمين حطوات المرح
- القر على www.questinppo.com.akra.m.wi. القر على 200 سام Phabact Concept Testing (200 القر على المعادة)
- Buel Product Concept Test template (199) Wristle
- ميده شخص مد مديده چه خواص الثالية رحل متوسط الحجم، وقوي وأصلع، ويرتدي
- . . حسر . . . الدخل أبيس، درخه من داكنةً، ويحمل حقيقة أود الده وطاه مسالة المجاوع الم

ولفصل ولعاشر

تسعير الهنتجات: عوا مل التُسعير، وطرقه

PRICING PRODUCTS: PRICING CONSIDERATIONS AND APPROACHES

بعد دراستك هدا الفصل. بجب أن تكون قادرا على

- ١) عديد، وبعريف العوامل بداحية التي نؤثر على قرارات تسعير لشركة
- خديد، وبعريف العوامل خارجية التي تؤلر على قرارات التسعير، عا في ذلك تأثير إذراكات المستهدك للسكر، و لقيمة
 - ٣) مصاهاة الثَّلاث طرق العامه لتحديد السَّعر .

استعراض المفاهيم

نتدول هما الإدارة الرئيسية النابية في المزيج التسويقي - التسعير فضفا لأحد حبراء التسعير ، يشمل التسعير ، حصاد ربحك المحتمل (() فودا وصع التصوير ، والترايح ، والتوزيع الكفؤة بدور نجاح الأعمال ، يصبح التسعير المعال بعصاد فيحت على والتوزيع الكفؤة بدور نجاح الأعمال ، يصبح التسعير المعال بعصاد فيحت على لترك النابحة في إناج فيمة العميل مع المنطة الزيج التسويقي الأحرى أن أفضل على بعص من هذه القيمة في الأسعار التي قصل عبه ، ورعم أهمية التسعير إلا أن الكثير س الشركات لا تشاول بطريقة جيدة ، في هد المصل ، شرح العوامل لدحمية ، واخرجة لتي تؤثر على قرارات التسعير ، والثلاث طرق تسعير العامة ، وفي المصل الذي ، نعمال أن الترايح ، نعمال الترايح ، نامال الترايح ، نامال الترايح ، نامال الترايح ، نامال الترايح ، الترايح ، نامال الترايح ، نامال

مرم روالك الصميم منز بيحثة تسويل قنادة العمل والمربع السابد

ر سحر در ميوه سع مسه وعداي شروم

يصرخ العبوان الرئيسي: حدد سعر صففائك بفسك القصل معروف وي معد ما يمرخ العبوان الرئيسي: حدد سعر صففائك بفسك القصل معروف وي معد ما يمرخ ألما ووفر! معدلات مخففة الأن على تجويل المبان الم يا يا وفر! معدلات مخففة الأن على تجويل المبان الم يا يا وفر! معدلات مخففة الأن على تجويل المبان ال

رائد خدمة الانترنت حدد سعوك بنفسك. تتعامل Precine أس سافي المنتجات المرتطة بالسفر - تذاكر الطواد، وعوف المنادق، وتأجير السيارات، واخولات السياحية، ومحموعات الرحلات. وفيد بن كيف تعمل - لنقل بالنسبة إلى غوف الفنادق. أولا، عليك دختير مقصدك وتو يحث التي تريدها. إذا كانت مدينة كبيرة بمكنك أن نمسع خرائط Precine لتصييق المطقة نني تحب أن تقيم فيها. كما يمكنك أن تختر أنواع الفنادق التي ترغب في الاقامة فيه - من فنادق النجمة الواحدة ("الفنادق الاقتصادية الني توفر الراحة دون أي إصافت") بن الفنادق خمس نجوم ("أفضل ما يمكن أن تشتريه النقود"). وقدم إلى Precine عملات الفنادق خمس نجوم ("أفضل ما يمكن أن تشتريه النقود"). وقدم المنافق ورفم بطاقة الانتمان - وحدد كم من المنع نريد أن نعوصه في من المنافري لي غرفة الفندق (By M) Hotel Room وانتظر بعد دنك قدم عند المستمسرة لعقد الصففة، وخلال 15 دقيقة، ترسل لك Precine والنظر بعد نقد عدم المنافرية المعتددات وحدد المنافرة برحب أي فدق مناسب عدول سعوك، يمكن المنبد تقديم نعوس المنافرة المعتددة المنطقة المنافرة المنافرة المعتددة الحدة والمنافرة المنافرة المنافرة المنافرة وقد مناسب عدول سعوك، يمكن المعتد تقديم نعوس المنافرة المعتددة المنافرة المعتددة المنافرة المنافرة المنافرة المنافرة المنافرة والمنافرة المنافرة المنافرة والمنافرة والمنافرة والمنافرة والمنافرة والمنافرة المنافرة المنافرة والمنافرة والمنافرة

المشتري" هذه رحيلا هائلا بعيدا عن تمارسات النّسعير التي استحدمت طويلا والني بحدد فيها البائعون - وليس المشترون - الأسعار. وانتشرت الفكرة. فنمت Pheeline الأن تصح



ا مست الانتمائية فورا - دول المستقيم في بطاقتك الانتمائية فورا - دول المستقيم فيه . و تحييل علما بالمكان الذي ستقيم فيه . المستقيم في المستقيم المستقيم في المستقيم المستقيم المستقيم في المستقيم في المستقيم المستقيم في المستقيم

ورعم قبول اسعار مرد خرائق. بستفيد المائعون يضا من خدمات Priceline. فهي مد يا عديد صديد المواد الم تبيع شركة حديد عديد حريد. أو ديق مفاعده على رحلات معينة ، أو غرف معينة للبالي محددة، عديد حريد. أو ديق مفاعده على رحلات معينة ، أو غرف معينة للبالي محددة، عديد الأصول لا قبعه أيه ، أيعنق أحد المحلّلين بذلك . "وتكون مثل هذه الأعمال معنف أندف ضبعيد مع Priceline ، أكثر من هذا، طبقاً لتعليق المحلل ، "بطلب التزام محدد المداد عديد أعد بي المداد على المحربة بوحه أنجار التحزية مخاطر أقل في تحقيض محرب بيه مداد عدية صعيرة سبيا، مثل السقر الحوي، وسفن الرحلات البحرية ، وسبرت المحربة ،

و تحمع المستمالة أموانها من شراء العرف، أو القاعد، أو محموعات الرحلات غير ما معموعات الرحلات غير ما معمداً الم المعملاء بعائد بمكن أن يصل إلى 129. منت فاستماره بعائد بمكن أن يصل إلى 129. منت فاستماره المعمد عن ما كرة الطبرال للمع معرها 250 دولار، تحقق Priceline مبلغا قدره 35 ما المعارفة مع جماعي مع 10 دولارت تحققه وكالة السفر التقليدية.

حد مع هد المنحود. و ربعية الحائية وجهت Precline بعض العقبات الرئيسية. الدرون مع هد المنحود أو بالعي الأنفق مع تمودح أعمال Precline فرغم أن بالعي المناول القروص المنتجات تحويل المناول (القروص عد أن مدرون حالي منا منتجات تحويل المناول (القروص عد أن مدرون حقوق ملكية المناول) فقد أوجد بيع المنتجات المدرون عدر المنتجات عدد المنتجات المنتج

لكن مقابل كل عميل غير راض، لدي Pnceline مئات أو ألاف من العملاء السعداء. فيكون 67% من هؤلاء الذّين يزوروا Pnceline الآن ليحددوا أسعارهم بأنفسهم عملاء متكررين. فلست في حاحة إلى الذّهاب بعيدا لتحصل على الشّهادات الإيجابية مثلما بلي

لقد عمل استحدام Prechine com بصورة رائعة التي أندكر أول مرة استحدمتها فأن است دوع ثقنيا ، لكن بعد أن أنحرت حول الموقع، حددت ما اعتقدت أنه سعر متخصص ، وقبل العرص الدي تقدمت به ، ووفرت أكثر من 50% من معدل الغرفة المتناد ، لقد كان الصدق عظيم ، وفي احقيقة أسي عادة ما أقيم هناك عند سعري ، لذلك فقد عرفت أنني أحصل عبيه مقابل سعر رائع .

لقد اكتشعت Priceline com، وقورت أن أحوبها في زبارة زميلتي في التواسة. وهي نقم في البو كور كبير عليه المساحة Albuquerque وأن أقيم في بيو مكسبكو New Mexco وأن أقيم في هاو في بيو مكسبكو Rew Mexco وأن أقيم في وقير عمل Albuquerque. وكان أقضل سعر من شركات الغيران مرتفعا حتى وبعد أن قرأت عن mex محفصة قررت أنني ليس لذي شيء أخسره من محاولة الحصول على صفقة أقصل وقدمت سعر محفصه مع تأكدي من أنني ليست لذي أي فرصة لقبوله. وذهلت من أسي بعد 20 دقيقة وصنتي رسمه برسه الكتروني من مناهري بقبول السعر لقد كانت لريارة وائعة، و بدهشت صديقتي، و فت هدالكر في در (الكثيرين من مسافري المواسم الدين لم يصدفوا قصنتي في لندية) من حديم والمنابع المتحدة عن طريقة السعر التخيلية الحديدة

كثير من نعيبر كيف يدفع الأس خدمات السقير ، قد تكبول Priceline افصيل مثال الويت فقط تستطيع المشدية الميثرة المشابية للتسعير . " فمن حلال الويت فقط تستطيع المناف تعيير الإنترنت المدرسات العملية الحالية للتسعير . " فمن خلال المورس مع ملايين المتحدث ، كل هذا دون سعر ثابت " يقول ذلك أحد محدث فعي عليه لحظ لعنق ، يكون هذا سوق عرب حقاً ، " يقول محلل أخر ذلك احد حرر أن تشخير موقد في تعالم الوقعي " ببحق المشترون فيه النقود مع ملاحظة تحدد ما الرسو أن يشترون بهد المنع وبعد ذلك ، يلقي البائعون نظرة على العرض ، فإذا راق لهم المحدد المنع وبعد ذلك ، يلقي البائعون نظرة على العرض . فإذا راق لهم المحدد المنفود وبسموا السع " الا يمكن أن يحدث هذا في أي مكان إلا

.

ياحه بشرات أن ينذ تسعير شرسة، وسريعة التعبير ووضع الكساد الاقتصادي الحديث الكثير من مدان في "صغط تسعير" ، خلس أحد محسّل هذا كما يني "ليست لديهم قوة تسعير حقيقية، فس مستحس بياده (أسعار، وعادة يسلمراً صغط مقلبها" "ويستمراً تقديم وحال الأعمال في كل أنواع مساحات على شكوني، "يقرن ذلك محسّل احر" الا يمكهم وقع الأسعار، وهذا يقتلهم"، فيبدو الذكل شرية لقريد تحقص الأسعار، وأن هذا يصر بأرباحهم (")

ا <mark>هو السعر؟</mark> WHAT IS A PRICE

يمي لصبق، يكون السّعو price المنفغ لذي يطلب في مقابل الحصول على المنبع. أو الخدام من من السير هو محموع القيم التي يشادلها المستهدكون مفاس صافع حصولهم على، أو المنحد مهد مند. أن يرحة و تاريخيا، كان السّعو العامل الرئيسي الذي يؤثر على احتبار الشّراء الكل في المفود الحدد عواص أحرى عبر السّعر أكثر أهمية في سلوك الشّراء

price .

سع اللَّذي يطلب في مقابل الحصول على الشتح، أو الحدمة، أو محموع القيم التي يتنادلها المستهلك . سال منافع حصولهم على ، أو استخدامهم لمنتح ، أو احدمة

Foday's New Pricing Environment المحيد حاليا

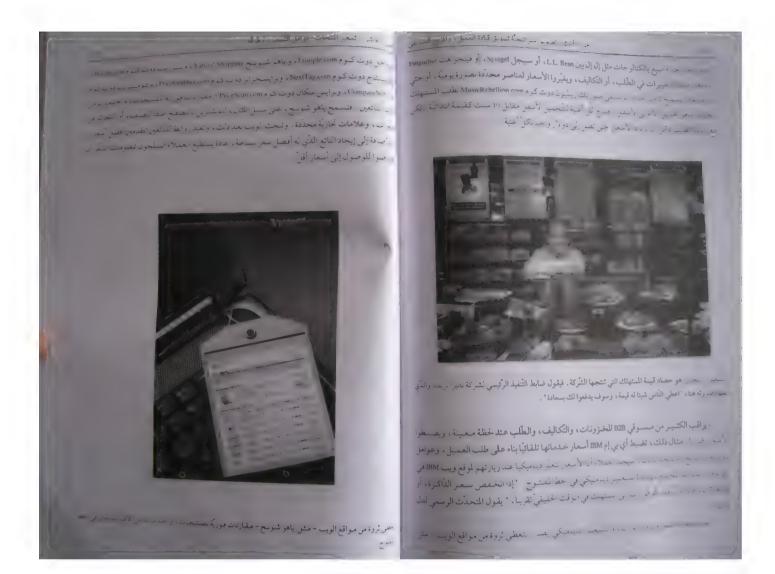
سى مر معظم التاريخ ، كانت الأسعار تتحدد عن طريق التماوض من المشترين ، والنامعين ، وتكون سبات سعر التابع التجوية المجرد التحدد معظم التابع التحديث مسبب طهرت مع نظور تمارة التجوية المباس كبير في نهاية القرن التسمع عشر ، والآن ، تتحدد معظم الأسعار بهذه الظريقة الآ أن معس تشركت المكن التجاه التسمير التابع المستحد التابع معرف السعير الديناميكي dynamic pricing - تحميل السعر منطقة اعتمادا على العملاء لفردين ، والواقف المردية .

dynamic pricing يسمير الديناميكي

حميل أسعار محتلفة اعتمادا على العملاء لفرديين، والمواقف الفرديَّة

مثال ذلك، فكر في كيف أثرت الإنترنت على التسعير من المعارضات العملية لتسعير أحساني - ثبيته للقرن الماضي، يبدو أن الويب تعيدنا للحلف الآن - إلى عصر حديد من انسعير لسائل " بمكر ... مع الانترنت حانبا الأسعار الملصفة، ولدحل في عصر السعير الدياميكي، " بقون دلك حد كنسو لذي تحدد فيع أسعار مدى واسع من السلع طفانا سبحمله لشوق - فوريا، وباستمر ... (12)

يقدم التسعير الديناميكي الكثير من الميزات للمسوقين مشان دلك، يستميع بنعو في سدون و يودون مشارين محدد، ، في مرون دوت كوم Amazon com أن يعملو، تعدينا لقواعد بياناتهم لقباس رعت مشترين محدد، ، في منوسطانه ، وتضمير السحاب صف سعت ، يك



المدرو و مدور در مدرو کری که صاحبیده هل ترید آل نمیع حروال نیان مدر برا و الدرون المدرون المراجع المراجع المراجع المراجع وهو الدرسوق عالمي في الحفظ للفتوح المراجع ال معد ما ندور ، سر : بني نساخره ، نصل عوقع Prixeline com ، أو موقع مزاد على عكس بر

Pricing An Important but Detf. . Dec. م بعض محمر لامم المحمد الم

و مع عمد بالعمام مع ما يع مساعي مدي ينه عائد ، فتمش كل العماصر الأحرى تكاليم ال لله ماصر مربع لمسوني مروبة وعلى عكس منعات المشعء والقرامات القناق يمكر نيي

م عد يادي، دار شعبر شكة رده وحدالتي توحه الكثير من صفدي الشيويل 🖟 ب من بدر بالأسرول شعم صوره حدة الإحدى مشاكل المتكرَّرة هي أن الشَّركات تكون سريه والرابي المناف الرحفل ليديان واع لشترين لامتنجانهم تستحق أسعارا أعلى ويشم حد نـ م الأحر السعير الذي يكون موجها للوة للتكلفة للالا من الموجَّة لقيمة العميل، والتسعير الذي ا

العوامل التم تؤخذ فم الحسبان عند نحديد الأسعار FACTORS TO CONSIDER WHEN SEITING PRICES

ب سعيد الشدائعة بكراً من عوامل الشركة الداخلية، والعوامل البيشيَّة الخارجيَّة (اطرافكر



شخر (۱۰۰ - ۱۰۰۰ مار باد د می و این سه

المواصل الداخلية المؤسرة على فرارات الشعير Decisions المواصل

ي العوامل الداخلية التي تؤثر على التسعير أهداف بسويق الشركة، ، منه سجيه ما يه باليب، والعوامل للنظمية

اليداف التسويق

عديد السُّع ، بحب أن تُحدُّد الشُّركة استرات حبتها للمنتج عاذ احتارت الشُّركة سرق هديها . مها بعياية ، فستكون استرابيحيَّة مربحها التسويقي ، عافي دلث السَّعر ، مناشرة تمام - مثال دين ل بن شيركة تويوات Toyota علامتها التُجاريَّة لكرس Loxus لنتباقس مع سيارات الأداء العاجر الأه عن في يـ ، الدَّجل الأعلى، تطلب هذا تُحديد سعر مرتفع وبالصاهاة، عندم قدمت طوارها إيكو ١٨٥٥ أ تقوي . إنتصادي " ، "سبارة سعر يساعلك فعلا في تحقيق أحلامك ، "تظلب تحديد هذا لموقع نحا يبعض . لدلك، تتحدد استراتيجية السعر إلى حد كبير بالقرارات الحاصة بتحديد موقع السُوق

. وفي نفس الوقت، يمكن أن تسجت لشركة عن أهداف إصافية عامة، أو محدَّدة - وتشمو الأهداف ، مَةَ البَفَاء عَلَى فَبِدَ الحَبَافَ، وتعطيم الرَّبِح خَاليُّ، وقيادة حصَّةَ السُّوق، وقيادة حودة استح وعني مستوى محدَّد أكثر ، يمكن أن تحدُّد الشَّركة أسعارا مجمَّصة لمع لمافسة من دحون السَّوق. أو شح بويات المدفسة لتحقيق ستقرار السوق كما تيكل أن تحلد الأسعار للجفاظ على ولاء، ودعه معمدي أو لتحب تدخل الحكومة - ونمكن ل تقلُّق الأسعار بصورة مؤقَّتَة لاشاح إذرة تنمنتج أ أو شدَّعملاء ب لحل تجارة التجرية أو يكل تحديد سعر أحد الشحات ليساعد في مبيعات مشحت حرى في حد .. كة . لذلك، بلعب التُسعير دور مهما في تُساعلة في تُحقِقُ أهداف الشُركة على العديد من تسويت تستخدم الكثير من الشّركات تعظيم الرّبع الحالي usem profit maximization كهدف تسميرها. وغير . والتكاليف التي ستتو حد عند أسعار محتلفة، وتحتار السعر الذي يكن أن ينتح أنصى رمع حمي. بصي تدفق سبولة بقديَّة. أو أقصى عائد على الاستثمار وتريد شركات أحرى أن تحصل على فيادة حصَّة . في market share leadersmp ولتصبح فادة حصًّا السَّوق، تحدُّ هذه لشركت لتعارها متحفضة باكثر فدر

ويمكن أن تقررُ الشَّركة أنَّها تريد أن تحقُّق قيادة حـودة المنتج product quality leadersing عادة ــــندعي ه. تحميل سعر مرتفع لتعطية جودة الأداء الأعلى، وتكلفة لأنحت والقَطْرير الرتمعة مثب دائك. تحدد - سر Caterpillar من 20% إلى 30% ريادة عن المدفسين لمعدات النناء الثَّقيلة التي تشخه بدء على تعوق تشخ ا حودة الخندمة : ولا تسبع إيه ني كروس A F Cons أفلام نقطة اكرة فقط - فيمكنت خصور عسها من ست ١١٠ ويدلا من ذلك، فهي تبيع "معدات كتابة واتعه" في عادج تحمل أسماء مثل تفرر لكلاسكي ١٠٠٠ . Comis وأبول Ion ومبورف Marph ومستركس Matris وإيه نبي إكس ALX و رسيس Marph . سي سعار مرتفعة حتى 400 دو لار.

: ي سوء من البحث تسويل قبالكا منظير موال يد



فيادة جودة المتح: نحدُد كتربيلر أسعارا أعلى المافسين بناه على تقوق المتنج، وحودة الحدمة. طبقاً لهذا الإعلان "-احدة الافصل الاعتبارات الأفضل".

ويكن أن تتبني التنظيمات غير الهادفة للرمع، والتنظيمات العامة عددا من أهداف التسعير الأحرى فتهدف الجامعة إلى استعادة جزئية للتكلفة p.m.tal cost recover, يمعرفة أنه بجب أن تعتمد على به خاصة، والمنت العامة لتنظيم بقية التكاليف. ويمكن أن تستهدف مستشمى غير هندفة للربح استعاده والمنتقدة من المنافقة المنافقة المنتقدة في تسعيرها. ويمكن أن يحدد السرح عبر الهادف لمربح مسعو مشجاته لملا تعام عدد عكن من المفاعد. ويمكن أن تحدد وكالة الخدمة الإجتماعية مسعرا اجتماعية بمعرا اجتماعية عمده منافقة المعدد المنتلة المعدد المنتقدة ا

المنراتيجية المزيج التسويقي

ين يستمر إحدى أدوات الفريخ التسويقي التي تستخدمها الشّاكة في تجفين آفد ف سدعي من بالدي السيخير إحدى المنظور م يستر قرارات الشّمر مع قرارات تصميم المنتج، وتوريعه، وتده يحه لنكوي بديمج سدة بعد مدارات. يستر أن تؤثر القرارات التي تتحد لمعيرات المربح التسويقي الأحدى على قدارات السعد عدارات بالدين على الدين الأمن يستر أن يسي المنتجول الدّين يتوقّع أن يدعم، ويزوج معيدو بيعهد متحاقها ها مشر أكبر معيدن سع في المداهم.

نكلفة الهدف target costing

سعير الدي يدأ تسعر بع مثالي، ويستهدف بعددك لتكانيف لتي تصمن أنا يتحقق هد المعر

استخدمت بروكشر وحاميل Procter & Gamble تكلفة الهادف في تسعيس، وتطوير فرش است كهربائية كرست سين برش بوش Erest SpinBrush

عادة عدد دو كتر و حاصل سفار ملعها بع علاوة في السفر الكن بع كرست من دان عدد مو و كلات مدود مو في عدد مو و كلات مشهد الروكتر و حاصل تعكيرها المعتد هدات سفر موق مجعل حداث و وحدت عدد من به عد مدود عدد السفر و لا تا مشهد الروكتر و حاصل المكتبر الروكتر و من بالله و المكتبر الروكتر و المكتبر المك

ر مورفعهم امثال دلک، تعلق شرافه نورش Porsche بخل فجر عن سبار بها دسی Cavenne رئید از ... این ۱۸ ۱۸ دولار - او تقدم شرافه سنده ی (Memva) آثر فی سانو افی اعدال ۱۰ مع سعر عمر معد این از یکنف انسانو الکنیز سینوای حتی 180,000 دولار (انظر النّسوس احقامی (۱۰ ۱۰))

النّسويق الجفيفي (١٠١٠) سييتواس: السفر لا نهيل شيئا: فيجرية ستيواس هي كل شي.

ان را باستان ای این ما منتان ایک استان ایک ایامشنان مستان کر انتخاب می صفعات فی طعمه دایده از از این استان این از این ایندا داد داد افزاد الاستان کرانچه ایندا می اینکایید فیشد می در اینکایید فیشدها در استان اینکان ایندا می از این ایک سخته داخها این این مشتوی که داشتان ایندا شدیر اینکان اینکار امتیکواد واستان با با سبیوان می ایندا اینکا سه او عدده داری این مشتوی کا کمل استان شد شد فتحرنه سیوای هی دل شیء

و بداند، تعمل مشاه مسوي و از لاهه Stemway & Sommay أخيرة بناو مرتفعة خوده خدا الديم 120 را واضل ع ي حياء عملت مشيوا في و اولاده كثر من أي جهه بعسم أخرى على تقوير في شاه النيابو الفقوف مسواق في عداء داد ساوا من فقعة واحده لمسحة من "لا صفيحة وقفة من قشر الخشاء ، والتكرت عبية شي شريحة واحده سع على الما دره من فقاه الأناح من وقائل حشب فاحل إفرار شكن البابو الوهدا الإطار هو العلى يسح بعمل مساوات ما تصحه ساراء من هذه الأنام عامل تسترات الشرافة في الوصول بهذا القصيمية إلى الكمال، والأن شخط ساواسيو في على به 140 دراد من شبعت عامل تسفيل تسفيل صفح 14 في الهراك المالية

- لاصافة إلى القلية الأكثر حدالة، تستحده الشركة أقصل مواد فقط في ساء في سام فيبعد أفضل أدع حسد دور وصفيد حسسه في احمال الطبيعيّا، والصوتي تستيبو في وتقسم لوحة الصارت احشية مراعمة الكنف. الي حال دستات الأسلاك إلى فسوت، من حشب حاصل بأي من الاسكاء وهو بدرجة تقلي من درجة علالات الم حال حرفة الدوية برقيقة تحول متيبواي هذه المراد المحارة إلى يبنو لا تقاول خودة صوته مع أيّ اساء حراء من الما المحاركة المحدد الما يبنو متيبواي إلى 300 عامل ماهر يعملوا يدوية الأكثر من سنة في تحسم ، دلك من الما المحراث منه الذلك لكون متيبواي أي شيء عبر السوق تعرير فتقوم مصابع متيبواي في مندرا Astona المالية الكون متيبواي أي شيء عبر السوق تعرير فتقوم مصابع متيبواي في مندرا علم المالية المنافقة على المالية المتعالمة المنافقة المن

تحقوده سنيواي فقط هي التي تأمو بدو لارات القمة ، لا آن مشتري سنيواي يعصلوا على أكثر كثيرا مي محد دسان حد على على بالمحلوا على أكثر كثيرا مي محد دسان حد على على بالمحلوا على أشرك حداً على سابع في عدال على سنيواي ويحمل كثر من ١٩٥١م عربي سابع في المدال من في المحدد على سنيواي ويحمل كثر من ١٩٥١م عربي السابع في المحدد حداث الوسطية المحدد على المحدد على المحدد المحدد المحدد المحدد المحدد المحدد على المحدد المحدد على المحدد المحدد على المحدد على المحدد على المحدد على المحدد المحدد على المحدد على المحدد على المحدد على المحدد المحدد على المح

تلاهب بند ده المدان بره کند و عداس از بدرت مو اعمان بنفس متراههٔ مثل موش . (۸)



Unfeld the road map. Head for the squigglest lines.

A CARL A CHARGE A WAY TO A CANADA A TAMBOT A CARL A

1 - 5 - 5 - 155 - 600



و د د ند قد قد عدى على لسعر، وتستجده أدوت حرى من أدوات المزيح التسويعي مي إنتاج مد مد عدد مد عدد المعلم و المناج السويعي مي إنتاج مد مد عدد المعلم الأقل، وبدلا من دلك تميير السعر الأقل، وبدلا من دلك تميير مد حدد مدود عدد المعلم معرفي الموقعة، مدود مدود عدد المدود المعلم المعلم الموقعة كمر مرابع مدود مدود المعلم المعلم الموقعة كمر مرابع المدود المدود المعلم المعلم الموقعة كمر مرابع المدود المدود المعلم المدود المعلم المدود المعلم المدود المعلم المدود المعلم الموقعة كمر مرابع



سور حشد ردًّا ر نشرين لا يبحثو عن صفقة العمدما بالتي بي مشيبواي، لا يمثن السفر أي شيء، الدر عربه مستوای فاراشی،

عال لله در مي مرا أداح إلله در دم حد حسوى الصالو مثبيوي هو البيالو الوحيد الذي تمكن أل يعمل مريان له نسبه الراس. داد و الراشي، حيد به أن أوضع فد عارف سيانو الأول، وقائد الفرقة النوسيةيُّ فلاقير الله المرام عول لاحرم عيف لاداء يصعبها كالدالأعاني المعاصر والقاي بيوما Beethoven معرجه سبه الند منتك، ويعت مشيري مول حياتي فهو أفصل بيانو بينهو في المحدد المدارية . التسريدة أنوار (الم العس ساوال أسراء Ren (1366) . في حدايصاً " فيهما يويد بعض الناس ساوة و المراجع على والدور سيون في عرف معينة - وكان مهما عبر التكلفة، ولكل مهما التي

حراء الماد الماد المنصاب منه أن الاواتصد فيتها القائدها، وصورتها - والسعارها المرتبعة معسده رح مد منت شديد لادرلا لملاجه حديون لا إلى يشمواه ويحموا علامتهم التحارة الميد المدار المراكب لم المصاحب في سنة 1984 ، المحملات الإدارة الحديدة 900 بيانو رائد في المحرول. ويعالم ر. أنب المحدد الأصاب مع المحالد أوري الألو المعامد الفيماء للم استعاد المديرون صحة الشركة عن حد رئيد . و ما ما ما مهد ما وزور و من حال مثل هذه الإحراءات. استعادت سنبداي Law with the control of the same of

ر به برقع فيمه شده الأولا فيم الأولا للداء الما يد الأمند الأمير المساوية . a ser on Hear Street made of a color of account of a series with one of a color را بي تحصن على ١٠١٠ من دولا التاسعات، وعلى حوالي ١٩٦١ من را الما

ه ٢ مد خاه 600 625 دو لار الوينجس مرف المداد الكلاسيكي كوستيان عدمان الله . سم سعر على هذه تشاعر ٢

Happy Birthday Steinway | Lortune March 17 2003 p. 94 | Books and Arts | Steeler service: Happy Burbday Memaaya, Floringe March 1, 2001 p. 562 - 1000x 310 d. 18. 32. 32. 32. 33. 34. 37. 5. 361 (May) Paro Mandathiers. The Formany May, Face 1200 p. 120 Brain T. March, 1963 p. 35. 36. 36. 37. 5. 36. 37. 5. 36. 37. 5. 36. 37. 5. 3 - Pa New York Times. May 9, 2004, and quotes and information found at www.steinway.com. Jan-

لذلك، يحب أن يأخذ المسوقون في الحسنان إحمالي المربع التسويقي عد تحديدهم الأسع ﴿ فِي وصه المنتج على عوامل غير السَّعر، فتؤثر على ذلك القراوات الحاصة بالحودة، والترويح، والله ربيد عوا على ليسمر . وإذا كان السمر عامل قوي في تحديد الموقع، فيؤثر على ذلك السَّمر لهوَّة على القر أن حاصا عدصر الربح التسويقي الأخرى. لكن حتى عندما يكون السُّعر العامل الحاسم فيحتاج السوفوب أريندالًا. ا ان العملاء نادرا ما يشتر واطبقا للسَّعر فقط. وبدلا من دلك، فإنَّهم ببحثوا عن المتحات التي تعقيهم فيمة بالسببة إلى المنافع التي يحصلوا عليها من السعر المدفوع.

التكاليف

تحدُّد لَنَكَائِفَ الأرضِية للسَّعِرِ الذَّي يُمِكِنِ أَنْ تَعَمَّلُهُ الشَّرِكَةُ فَتَرِيدَ الشَّرِكَةُ أَنْ تَحَمَّلُ سَعِر بشجها المنتج، وتوزيعه، ويبعه، وتوفر معدل عائد عادل على جهودها، ومحاظرها - وتكل أل تكار أن لللَّه كة عنصرا مهما في استراتيجية تسعيرها. فتعمل الكثير من الشركات، مثر سار بخبوية Southwest Airlines ، ووال مارت Wal-Man ، ويوسيول كارابيد mon Carbide . منحفصي النَّكلفة * في صناعاتها. ويمكن أن تحلُّد الشَّركات التي لها أقلَّ تكانيف أسعار " تُورْ مبعات، وأرماح أكبر

أنواع التكليف رحد رك لف عنز أنه صيعتان المانة ، ومعمر ، الكون التكاليف التابعة med contr . ي عدف ديه مصد عد إصافيه المعالى . عصدا فتكريف التي لا تتعير مع مستوى الإنتاج . أو مستوي مع من مندر دين، بحب أر بدق الشركة فو نير الإبحر، و نصافة، والقوائد، وروانت المعديق، أيا كالت معد و ما مشرك قدر شعير ويتعشر التكاليف المتغيرة variable costs مع مستوى الإسام معاشر فينها با حاسب شخصي تسجه هيوليت اكارد Hewlett Parkard بكنفة رقائق لحاسب. وأسلاكه، وأحران ب السبك. و نعيب . وماحلات أخرى غيو هذه التكاليف إلى أن تكون متساوية لكل وحدة تشجها . منان المراب منعمرة لان حماس هذه بتكانيف بتعيّر مع تعيّر عدد الوحدات المنتجة وتكون إجمالي التكاليف Iolal costs حصو حمد التكاليف الذينة، والتكاليف المتعبَّرة لأيَّ مستوى إنتاج وتريد الإدارة حسن سند بذي بعضي حمدتي تكاليف لإشاح عبد مستوى بناح معين على الأقلّ

التكاليف الثابتة fixed costs

بت بنی لاتبغیر مع مسوی لاشح، او مستوی سیعات

variable costs أنكليف المتغيرة بالاست لي نتعلم مه مستوى الإنتاء مباشره

احمالي التكاليف total costs

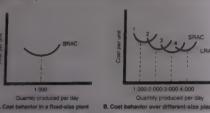
مسرحمع لكسب لدُّلله، والتكاليف لمنعيَّرة لأيَّ مستوى إلتاج

حال ما ما الله كالكليم علية البوالكليمة الشركة أكثر من منافسيها الاشاح منتجها . . به. ساد را على بدأ نه أن نحيل سعا أعلى. أو تحكن ربحاً كلّ. عما يحعلها لا تتمتع عيرة تنافسيه

المكاليف عند مستويات إنتاج مختلفة النحليدالسمر محكمة، تحتاج الإدارة أن تعرف كيف تنغير . مسيد مع مستديث لاشاح المحتدلة مشار دلك، أفرض أن شركة تكسياس انستر ومنتس العدا ا است المستد (الد ما ١٠٠) ، له حاصية في أبواه البين شكل (١٠-٢-١) المنحي المتوصط تكلفا من حسد المامل hart run average وبين أن التكلفة لكلّ الذ حاسبة تكون مرتفعة إذا أسح عصر حدد بسلا فعد في جوم كنن مع حركة الإنتاج لأعلى إلى 1,000 الة حاسمة في اليوم فإن متوسط الله المعالم من المد المد المان بي الكاليف الثانة على وحدات أكثر، مع تحمل كل وحدة حصا سعد و المستعد معد معد معد ١١٠ منه أشر من ١٥٠٥ ألة حاسبة في اليوم، إلا أن متوسط

إيكاليف يزداد بسبب أن المصمع يصبح عبر كفؤ . ويكون على العمال أن يتطروا الألات، وتتعلل الألات رعتياد أكبر، ويتداخل العمال في طرق عمل معضهم بعضا.

فإذا اعتقدت T أن بمقدورها أن تبيع 2,000 ألة حاسبة في اليوم، فبجب أن تأخد مي احساد ماء مصبع اكبر . ويستخدم المصنع ألات، وترتيبات عمل أكثر كفاءة. كما أن تكلمة الوحدة لإنتاج 2.000 ألة حاسة في يوم ستكون أقل من تكلفة وحدة إنتاج 1,000 وحدة في اليوم، كما هو مبين في منحني متوسط تكلفة الدي الطويل long-run average cost (LRAC) curve في شكل (٢٠١٠). وفي الحقيقة سيكون المصم السالم معربي منه 3,000 ألة حاسبة في اليوم أكثر كفاءة، طبقا لشكل (٢٠١٠-ب) إلا أن مصنع إنتاج 4,000 ألة حاسة مي البوم سيكون أقل كفاءة بسبب زيادة عدم اقتصاديات الحجم - الكتير جلًا من العمال للعناجين ي (دارتهم، وإبطاء الأعمال الورقية للأشياء، وما إلى ذلك. ويبين شكل (١٠-٣-ب) أن مصنع إبناح 3,000 لة حاسبة في اليوم يمثل أفضل حجم إنتاج إذا كان الطلب قويا بدرجة كافية لدعم مستوى الإنتاح هذا



شكل (١٠٠) التُكلفة لكلُّ وحدة عند مستويات إنتاج مختلفة لكلُّ فترة.

التكاليف كدالة في تجربة الإنتاج. أفرض أن 11 نقوم بشغيل مصنع ينتج 3,000 ألة حاسبة في البوم. مع اكتساب TT خبرة في إنتاج الألات الحاسبة، فإنّها تعلّم كيف تعمل ذلك بصورة أفضل. فيتعلّم العمال خنز الات، ويصبحوا أكثر اعتيادا على معداتهم. ومع المعاوسة العمليَّة، يصبح العمل منطما مصورة أنضل، وتحيد T معدات، وعمليات إنتاج أفضل. ومع الحجم الأكبر، تصبع T أكثر كفاءة، ونك نتصاديات الحجم. ونتيجة لذلك، عيل متوسّط التكلفة إلى الانخماض مع تراكم خبرة الإنتاج. ويظهر هذا في شكل (١٠ - ٣). (٩) لذلك، يكون متوسّط تكلفة إنتاج أول 100,000 ألة حاسبة ١٥ دولارات لكل الذ حاسبة. وعندما تنتج الشركة أول 200,000 ألة حاسبة، يقل متوسّط التكلفة إلى 9 دولارات لكلّ ألة حاسة. وبعد مضاعفة تركيمها خبرة إنتاجها مرة أخرى إلى 400,000 ألة حاسبة يقل متوسط التكلفة إلى 7 دولارات لكلُّ ألة حاسبة. يسمى هذا الانخفاض في متوسط التكلفة مع خبرة الإنتاج التراكمية منحني الحبرة (منحني التعلم) (experience curve (learning curve)

منحني الحبرة (منحني التعلم) experience curve (learning curve) منحني الحبرة (منحني التعلم) وحدة الدي يحدث من خبرة الإنتاج التراكمية.



شكل (١٠٠-٣) التكلمة لكل وحدة كدالة في الإنتاج التراكمي: منحني الخبرة

بدا وحد منحني الخبرة الماتل لأسفل، فيكون هذا مرتفع المعنوية للشركة. فلن تنخفض تكلفة إنتاج عرصة للشركة وفاعت أكثر خلال فترة زمنية معينة. إلا أن حدة للشركة وفاعت أكثر خلال فترة زمنية معينة. إلا أن يون بحد أن يكون مستعناً لشراء المحرجات المحبر. وللاستفادة من مميزات منحني الحبرة، يجب أن خدس المعمى حصة سوق أكر مكر افي دورة حياة المتبع. ويفترح هذا استراتيجية التسعير التالية: يجب أن خدد السعر منحفصا لألتها الحاسة، وتزداد ميعاتها عند ذلك، وتقل تكاليفها من خلال اكتساب خبرة أنو. ويكها عند دلك أن تقلل سعرها أكثر.

وست بعض الشُركات استراتيجيات ناحجة حول منحني الخيرة. مثال ذلك، قوت بوش ولوسي Bausch. « Lomn موقعها في سوق العدسات اللاصقة اللَّينة عن طريق استخدام تصميم العدسات محرس، والتوسع المستمر في مصنعها للعدسات اللَّينة Softlens. ونتيجة لذلك، قفزت حصّة السّوق إلى

إذاً أن الشركير العردي على تقليل التكاليف، واستفلال منحني الخيرة لا يعمل دائما. فيحمل نسعير محروب على المنطق الرئيسية، يكن أن يعطي التسعير الهجومي صورة رخيصة للمنتج. كما تفترض السند بحيث أن لمانسين يكونوا ضعافا، وغير مرحيين بالمواجهة عن طريق تحقيق تقليلات في السعر سنده عد أحير، أناه منه الشركة حجما نحت إحلى التقنيات، يمكن أن يجد المنافس تقنية تكلفتها أقل سعم عاسمه عد أسعار أقل من تلك التي يقدمها رائد السوق، والذي لا زال يعمل على منحني خبرة أن

لموامل التنظيمية

ين أن تحدد الإدارة من في التنظيم بحث أن يضع السعر وتشاول الشركات التسعيد على مندات من من ين وكان السعيد على مندات من ين كان الصعيرة عددة عدد الإدارة العليا الأسعار بدلا من أن يحدده فسم السويل، أو قسد السعيد في الشركات الكبرة، يشاول مديرو الأحراء، أو حطوط المنح التسعير تقليديا وفي لأسدى عسب. ين أن يسمح لأفراد المبيعات بالتصاوص مع العملاء في حدود مدى سعر معين وحتى عدد حدود دن. يندر الإدارة العليا أهداف التسعير، وسياساته، وعادة ما توافق على الأسعار التي يفترحها أفرد لمسوى الري لأقل، أو أفراد المبيعات.

و في الصناعات التي يكون التسعير فيها عاملا رئيسب (الطبران، والصنف، والسكك المديدة. نيركت النقط)، عدة يكون للشركت فسم تسعير لتحديد العصل الأسعار، أو لساعدة الاحريام، خديده، ويرفع هذا القسم تقاريره إلى فسم التسويق، أو إلى الإدارة العليا، ويشمل الأحرون الذي يهد نير على التسعير مديري المبعات، ومديري الإنتاح، ومديري التمويل، والمحاسين

اعوامل الخارجية المؤثرة على قرارات التسعير External Factors Affecting Pricing Decisions

يسمل العوامل الخارجيّة التي تؤثر على قرارات التسمير طبيعة السّوق والطلب، والمنافسة، والعناصر البيئيّة إحرى.

سرق، والطلب

حد تحدد التكاليف الحد الأدمى للاسعار، فإن السوق والطلب بحددان حدها الأعلى فيرن كل مر مسرب سنهنك، ومشتري الصناعة سعر المنتح، أو الحدمة مقابل الماقع من امتلاكه. لدلك، قو تحديد لأسع، حد أن يفهم المسوق العلاقة بن الشعر، والطلب لمنتجه وتشرح في هذا القسم كيف تنعير علاقة سعر الطلب لا يواع المسوقين، وكيف تؤثر إدراكات المشتري للسعر على فراد التسعير وسافس بعد دلك من قباس علاقة السعر الطلب.

تُسعير في أنواع الأسواق المختلفة تحتلف حربَّة تسعير النائع طفا لأنوع السَّوق المحتلف ويب التصاديون بين أربعة أنواع أسواق. يقدم كل مه تحديا محتلفا لتُسْعير

مستوي بين اربعه الواع سوى يعام الله المستوي الكثير من المشترين، و لناتعين حديد الله فتحت المنافسة الكاملة pure competition يتكون السوق من الكثير من المشتري، أو انه فردي لأله عادية فردي لأله عادية فردي لأله منظمة مثل الدقيق، أو الله عاس أو السيدات المالية وليس الخاري لان المنترس عكهم احصر من سعر السوق الحاري، ولا يمكن أن يحمل الباتع أكثر من السعر الحاري، ولا يمكن أن يحمل الباتعين تحميل سعر أن أمن سعر السوق لأنهم مدر الم

ت نصب سر نبحية نسويؤ قنادة المصل، والمربع السويد

عد يد دريدو سعمهد سعر في ردد سعر، وتراح يمكن أن يدخل دفعين حدد الشوق سهولة مع ساق سفسة تكديد، بعد أنحدث تسويل وتقوير شنع، والتسعيس، والإعلاق، در يع مع ساق سفسة تكديد، بعد أنحدث تساويل وتقوير الماتعون في هذه الأسواق وقتا طويلا في سند دور سند ، أو تسر عدوو مع أنداك، لا يقضي الماتعون في هذه الأسواق وقتا طويلا في

معد مدوسه وحتكارية مسموس مسعو سوق فردي يحدث ملى الاسعار الا السالم مدى العديد مو المستويد . معد مدوسه وحدث ملى الاسعار الا السالم حدد مورس بعد مورس بعد مورس بعد مدى الاسعار الا السالم حدد مورس بعد المستويد عروسه للمستويد عروسه للمستويد المستويد المستويد

وجت مدوسة حتكر فيه مدوسه مدول السيوق من فله من السيوق من فله من السائعين الدير مدوسة بعد مدوسة المدور في المستعدد وسويق معصه معصه ويمكن أن يكون المستع متضا هسب و طبيعي حدود و الموسية (السيرات، والخاسيات). وتوجد قلة من البائعين الأن من الصمامي عالمين مدود و للسوق يكون كل نائع بقطا لاسترائي حيات المنافسين، وتحركاتهم، فإذا قللت ساست عد سنة الله المورد، ويحد أن يستعجب مستحر المنشرون سرعة إلى هذا المورد، ويحد أن يستعجب مستحر المدائه،

. في لاحتلام كمن المستسمع به به به به به السوق من بانع واحد. يمكن أن يكون السوق احتكار الحد به به لاحد من حدود به به لا لا تحد المستسمع المحدود المحد

د كات سنهمك لمسعر، والقيمة من مهابة، سبحاد المستهلك إدا كان سعر المتح صحيحا ام معادج محمد محمد والدارات المسعيد، مثل قرارات المربع النسويقي الأعرى، موجهة س معاد المساد السجاد والمدارات المراسع، شبد له قيمة (السعر) ليحصلوا على شرواند له قيما

مصل العاشر " تسمير المنتحات عوامل التسمير ، وطرفه

ما يع الحصول على الواستحدام المنتج) ويشمل السعير العمال الم خدم النسد و فهداد من علمه يسعه المستهلكون على المنافع التي يحصلوا عليها من المنتج ليحصلوا عليه، وتعديد استعداد الدمومي

وعادة تحد الشركة أن من الصعب قياس القيم التي يلحقها لعملاء عتجها مثال دلك. من سهل مسيا حساب تكلفة المكونات في الوحة العداقية في مطعم وومانسي إلا أن من الصعب حداً عدد قسمة لا رضاءات الأحرى مثل المدافى، والبيئة، والاسترحاء، والمحالة، والحالة وتحتف هده تحد تحر من سنهالكين المحتلفين، والمواقف المحتلفة كما أن المستهلكين ميستحدموا هده تقيم في نفوج سعر سنه و رك العملاء أن السعر أكبر من قيمة المنتج فلن يشتروا المنتج وإذا أدرك المستهلكون أن السعر أو أمر برعا المدر أو أمر برعا المستهلكون أن السعر أو أمر برعا المنتج في يعتبر فرض الرابع.



سافسة الاحتكارية - ميثرت موين مشخانها من حلال علامة تحاوية. وإعلان فويين مما بنس عابر السخر

تحبل علاقة السفر الطلب - غار ، يعم عكل أر تعمد أشركة إلى مستوى طلب عب سيول مدي السور demand ource معرف بن سعر محمد ومستوى الطلب الديم في شكل (١٠/١ع) من عدد وحدث من سبيعه سوق في فتره رمية معينة عند الأسعار المعتلقة التي عد الله حديد العداد الرابعة العداد والشر علاقة عكسة . أي أنه كلما راداد السعو المعلق برا د با محاوره کی در بشی دار کار متعرد در بقع حداً

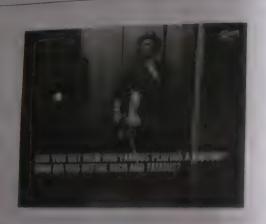
demand curve ulall and

سعي ومن عدد وحدث عن سيمه الشوق في فترة رمية معينة بالأسعار المحتلفة التي عكم أن بحيل

م حداث كذة تربعة. يين محم الطب في مص الأحيان لأعلى فيعتقد المستهلكون ار أحدر . أحمد بنعي جودة أكثر . مثال ذلك، لعبت منشأة جبسون تنحيتار Galsson Guttar Corporation مكرة . تقليل أسعارها لتتنافس بفعاليَّة أكبر مع المنافسين اليابانيين. ولدهشتها. وحدت حبيسول أن منتحانها تر ك حيدا بالأسعار النخفضة. ' فلدينا [علاقة سعر - طلب] عكسيَّة، ' لاحط دلك ضابط التعبد الرَّيسي لحبيسون. " فكلما ازداد السُّعر الذَّي نحمُّله كلما ازدادت المُتجب التي سبعها" ﴿ فَعَي الوقِّت الدِّي كان صانعو الجينارينوا متنجاتهم بسرعة أكبره وأرخصه وبأعداد أكبر كانت حببسون لانزال نعد محبناريف واحدا تلو الآخر يدويا. "ويضع "الفنانون الحقيقيُّون جيشار جيسسون موق القباعدة، " يقول ذلك أحد للحللين. "تبني جيبسون منتجات يحملها الكثير من عازفي الجيتار في نقدير عبر متواري، يم في دلث معصر من قمة الموسيقين العالمين المهنين". ويتحول هذا إلى أن الأسعار الأقلُّ لا تنسق سساطة مع عثل هذا الجودة. (١٠٠) كما أنه إذا حمَّك الشَّركة سعرا مرتفعا جدًّا، سيتخفض مستوى الطَّل ابضا

وحدد معهد شدكات لا تقيس منحبات صفها عن طريق تقدير الطلب عند الأسعار المختلفة و من مدوي لاحد في الحنكر. بيش محمى الطلب إجمالي طلب السوق لناع م و عن محمد الرور الحيث شرقة مافعة سيعتمد فلها عند أمعار محتلفة على إذا ما استمرت أسعر

وي بدس مري سند . عند، حد الأبسع محت سوق بتعبير العوامل الأحرى التي تؤا س قديد منذريت. إذا إذا ثب ثب تعربي Neas من علاج في نفس الوقت اللَّتي قللت فيه أسالا عند المداعد عد عدف ندمن ويده في المسب كانت سبب الأسعار الأقل، وكم كانت سبب ريادة ١٠٠٠ ، عب عدر شده رد حدثت علية الأسوع أثده تقليل السَّعر - فتتسبَّب الزَّيادة في الهدايا . . . ومن عصلات من شد . حسن عربد من حجرة النفور ويبئن الاقتصاديون تأثير العوامل عير السَّمر من سال من المراس العيدات في المعني عليب لذلا من العرادات على طوله



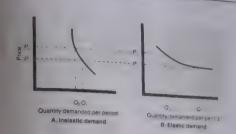
بعض الأحيان بكون مين منحي علنك لأعنى عَمَا بدهشت حيسون من معافتها أن متحاتها مرتفعه حودة لاتباع . عدد لأسعار لأقا

برونة السَّعر للطُّلب بحدام المسوقيات أن يعرفوا مرونة السُّعر price clasticit بهت كيف ستحيب الطلب للتعبير في السَّعر الماحد محيين طلب السَّبِين في شكل (١٠-٤) في لنكل ١٠-٤-أ)، تقود الرّبادة في السّعر من ٢٠ إلى الحفاض سبط سبًّا في لقلب من Q إلى Q كن ل شكل (١٠-٤-ب) تقود نفس الرَّيادة في السَّغر إلى تحفاض كبير في الطُّلب من ١٠ إلى ٥٠ فيد تَعِيْر عنب بصعوبة مع النعير السبط في السعر ، فإننا تقول أن الطب عبر مرب melanu . وإنا حرا فإنَّا نَقُولَ أَنَّ الطُّلُفَ مَرِلَ dustic . وتعطي مَرُونَةُ السَّفِرِ للطُّفِ بالعلاقةِ الثَّالِيةِ

Price Elasticity of Demand (4. Change in Quantity Demanded (3. Change in Price)

مرونة السعر price elasticity عباس حساسية الطلب لمتعبيرات في السع





شكل (١٠-٤) محيات طلب.

أمرض أن الطلب انخفض ينسبة 10% عندما رفع البائع السَّعر بنسبة 24. تكون مرونة السَّعر للطلب عددت 5- (تؤكد إنسارة السالب العلاقة العكسية بين السّعر ، والطّلب) ، ويكون الطّلب مرنا. وإذا حديد الطب سينة 24 عند ريادة السَّعر بنسبة 24 فتكون المرونة 1-. وفي هذه الحالة، يظلّ إجمالي عائد المنع كما هو ببيع المائع العناصر لكن بسعر أعلى والذي يحافظ على نفس إجمالي العائد. فإذا الخفص مسة 18 عندم يزداد السَّعر بنسبة 28، فتكون المرونة عند ذلك 1/2-، ويكون الطّلب غير مرى وكلما قنت مرونة الطلب كلما ازداد ما يدفع للبائع من زيادة السعر.

م الدَّي بحلَّد مرونة السَّعر للطُّلب؟ يكون المشترون أقلَّ حساسية للسَّعر عندما يكون المسَّج الذِّي ينشروه مريف أو عندما يكون مرتفع الجودة، أو المكانة الاجتماعية، أو كان مانعا. كما يكونوا أقلُّ حساسية مسعر عمده بكود من الصُّعب أن يجدوا منتجات بديلة، أو عندما لا يمكنهم مقارنة جودة البدائل بسهولة حبرا، بكود المشترود أفل حساسية للسعر عناما يكون إجمالي الإنفاق على المتنج أقل بالتسبة إلى دحولهم، أو عندما بشارك طرف آخر في التكلفة. (١١)

ود كان الطب مرا لدلا من أن يكون غير مرن، بأخذ البائعون في الحسبان تقليل أسعارهم سبت س لسمر الأفل حصابي عائد أكبير ، وتكون هذه المصارسة العمليَّة منطقيَّة طللا أن التكاليف الإضافية يلات ، والبيع أكثر لا تنعد العائد الإضامي. وفي نفس الوقت، تريد معظم الشركات أن تتجبّ التسمير المذى بحول متحانهم إلى سلع نجارية. وفي السنوات الأخبرة، تسبّبت القويّ مثل عدم التنظيم ومقاونات عد عوريَّة التي وفرته الإنترنت والتَّقتيات الأخرى في زيادة حسامية سعر المستهلك، تما حول المتجات سدري من جاندت احدست إلى السبادات الحديدة إلى سلعا تجاديّة في أعين المستهلكين

ويحد السوق أربعموا لفوة أكبر تأسيق لتمييز عروضهم عندما يبيع عشرات المنافسي معم

بعر مفارن، أو حتى سعرافل وتحناح الله كان أكثر تما سن ل به النبي برحب السام المتوقعين، والتسادلات النبي برحب السام ربيات استشاري النَّسوين كبيس كالاسي Kerine lanes . هؤالا الله ي كوا البقود على المصدة ·

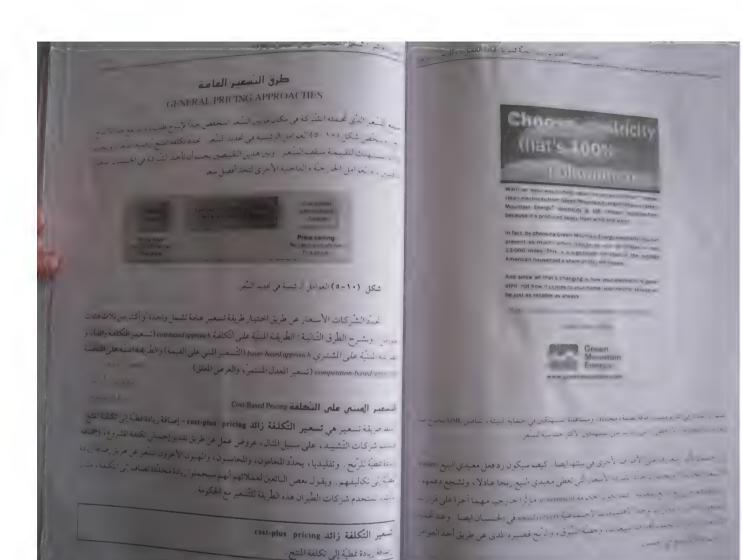
وحتي في سوق الطاقية . حيث يمكن أن تفكر هي أن الكياء وات بكون كساء وات. بدأ ين المرافق في إيقاط هذه الحقيقة. فيميروا طافتهم، ويعملو، نها علامات تحاريّة ، ويسوفوه، حيى به ت تعنى أسعارا أعلى مثال ذلك، نستهدف شركة طاقة الحمل الأحصر ecca Manta nt nergy Compan, (GM) مستهلكين ليسموا مهتمين بالنبئة فقط، وإنما برحموا بلاعم مواقعهم بالمدلا إن الص الكهرباء المقدمة من مصادر أنطف مثل المياه، والرياح، والعار الطبيعي، تصع شركة دادة ح "حصر بنسها على أنها " العلامة التُجارِيّة الرّائدة في الوطن لمكهرباء الأبطف" فتقديم طاقة من مصد ية منجددة، و تطوير منجات وخدمات تساعد المستهلكين في حماية البيئة، تنافس GME سعاء سد يهامت التَّحاريَّة "الأرحص" التي تركز على المستهلكين الأكثر حساسية للسَّعر " هل تس رحما الهواه نقيا سعر العرض؟ تسأل الشركة "يكون هذا عن كم تبلع لتكاليف الإصاف ككر نه سيم تحتار كهرباء طاقة الجبل الأحصر الأنظف!

تكاليف المنافسين، وأسعارهم، وعروضهم

عد تحديد الشركة لأسعارها يجب أن تأخد في لحسان تكاليف المافسين، وأسعارهم، وردود بنبه سك حركات تسعير الشَّركة نفسها. فالمستهلك الذَّي يأخذ في الحسبان شراء كاميرا رقعبة سوي سبحري ناريَّ سعر سوبي. وقيمتها مقابل أسعار المنتحات المفارنة بها، وقيمها والتي تنتجها بوكِ Noho، وكودك فله ، ديون Canon ، وأوليمبس Olympus ، وغيرها . وبالإضافة إلى دلك، يمكن أن تؤثر استراتيح شركة على طبيعة الماقسة التي تواجهها. فإدا أتبعث سوني استراتيجية سعر مرتمع، وهامش مرنع مسد . نحدب المنافسين. إلا أن استراتيجية السعر المنخفص والهامش المنخفض يمكر أن توقف انسمين. حرحهم من السَّوق. وتحتاج سومي إلى علامة مميَّزة لتكاليفها، وقيمتها مفايل تكاليف النصير مكن معد دلك أن تستخدم هذه العلامات المميّرة كفطة بداية تسعيرها الخاص به

عوامل خارجية أخرى

مد تحديد الأسمار، بجب أن تأخذ الشركة في الحسبان عددا من العوامل الأحوى في بينها ح تسكل أو يكون للظّروف الاقتصادية economic condutions تأثير فوي عنى استر المؤا العوامل الاقتصادية مثل الاردهار والكساد، والتصحم، ومعدلات الدلدة عمر فرا إل مَنْ عَلَى كُلَّ مِنْ تَكَالِيفَ إِنَّاجِ النَّتِجِ، وإقراكات المنتهلك لسعر النُّنج، وفسته كند



المر ، الثَّالَث تصب استراتبحيَّة تسويق قيادة العميل، والمربع السي

نتوصيح تسمير الريادة المطية، أمرص أن لأحد متنجي أحهرة تحميص الخير التكاليف، والمبعان شرفة الثانية

Variable cost
Fixed costs
Expected unit sales

معطى تكلفة التصبيع لحهاز تحميص الخبز كما يلي:

\$10

\$300,000

Unit cost = Variable cost + $\frac{\text{Fixed costs}}{\text{Unit Sales}} = $10 + \frac{$300\,000}{50.0000} = 16

والآل، أفرض أن الشركة تريد أن تكسب 20% على المبعات.

Markup Price = $\frac{\text{Unit cost}}{(1 - \text{Desired return on sales})} = \frac{$16}{1 \cdot 0.2} = 20

يكن أن نحمل الشركة النجار 20 دولارالكل جهاز تحميص خبز، وتحقق ربحا قدره 4 دولارات لكل وحدة ويفوه التاجر بدوره بزيادة سعر جهاز تحميص الخبز. فإذا أراد التجار أن يكسبوا 50% على سمر السبعت ويفوه التأجر بدوره بزيادة سعر جهاز تحميص الخبز، فإذا أراد التجارة من 40 دولار). يكافيء هذا الرقم الزيادة على التعام markup on cart التكلفة 200، (200 من 200).

هل ص المنطقي استخدام الزيادة التمطية في تحديد الأسعار؟ بصفة عامة ، لا. فمن غير المرجع ال تفود أي طريفة تسعير نهمل الطلب، وأسعار المنافسين إلى أفضل سعر. أفرض أن الشركة المنتجة المجهزة تحميص الحسر حملت 20 دولارا، لكنها باعت 30,000 جهاز فقط بدلا من 50,000 جهاز. سيتكون تكلف الرحدة عددك أكبر بسبب نوزيع التكاليف الثابنة على عدد وحدات أقل، كما تقل نسبة الزيادة المتحققة أيص بعمل تسعير الريادة النمطية إذا حقق هذا السعر مستوى المبيعات المتوقع فقط.

كما بعن تسمير الريادة المعطية معتادا للكثير من الشركات. أولا، يكون البائعون متأكدين أكثر من الشركات. أولا، يكون البائعون التسمير - فلا يحتاجوا إلى الشجيف عن نائدهم ماسمة للطلب. وبربط السعو بالتكلفة، يبسط البائعون التسمير - فلا يحتاجوا إلى نمديلات مكرزة عندما بنمير الطلب نائبا، عندما نستخدم كل الشركات في الصناعة طريقة التسمير هذه في لاسمار إلى أن تكون منشابهة، وتصبح منافسة السمر في أدني حد لها. ثالثا، يشعر الكثير من الناس أن تسميد التنكيفة واقد يكون أكثر عدلا لكل من المسترين، والبائعين. فيكسب البائعون عائدا عادلا على استد. هد لان لا يستعبد من ميرة المشترين عندما بصبح طلب المشترين أكبر.

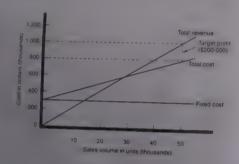
الماشر السعب المتنحات-عوامل التسعير، وطوفه

غليل التعادل، وتسعير ربح الهدف

عربية النسعير الموحد لتكامل الأحرى هي تسعير التعادل (تسعير ربع الهدف) break-ree (من المهدف) break-ree (من المعدد المعربة التعادل و pricing (target profit pricing المعدد بعد المعدد بعد المعدد بعد المعدد بعد المعدد بعد المعدد المعدد بعد المعدد المعدد المعدد المعدد المعدد بعدد المعدد بعدد المعدد ا

تسعير التعادل (تسعير ربح الهدف) (break-even pricing (target profit pricing) غديد السعر ليتعادل مع تكاليف إنتاج لمنح وتسويقه أو تحديد السعر لتحقيق ربح الهدف

يستخدم تسعير الهدف معهوم حريطة التعادل Preak-oven chan والتي تبين إحمالي التكلفة . وإحسابي المائد المتوقع عند مستويات أحجام مبيعات محتلفة بينين شكل (١٠٠) خريطة تعادل لشركة إنتاج حهدة تحميم الخيز التي تفاقش هنا . تسع التكاليف الثابتة 300,000 دو لارا ل أي حجم مبعات وتصف تكاليف ننظيرة إلى التكاليف للتحديم إحمالي التكاليف، والتي ترداد مع لحجم ويداً محنى إحمالي تعاند عند الصفر ، ويزداد مع كل وحدة تناع . ويعكس ميل محيى إحمالي العائد الشغر 20 دو لارا لكل وحدة



شكل (١٠١-٢) خريطة التّعادل لتحديد سعر الهدف

يتقاطع منحني إحمالي العائد، وإحمالي التكلفة عند 10,000 وحدة - ريكون هند حجم شعاص الامالا عند 20 دو لار ، يجب أن تبيع الشركة 20,000 وحدة عنى الأقل لتحقيق التعافات أن يبعض

حرم أنك تصميم سرامحة نسويق قيادة العميل، والربعان

ما ير العالد حمامي المكتفة فحسب ويمكن أن يحسب حجم التعادل باستحدام الصيعة التالية

Break Even Volume Fried Cost \$100 cm.0
Price Variable Cost \$1 \$10 cm.0

ود ردت نشرت كه تعقق ربع بهدف، يحب ك تسيم أكثر من 30,000 وحدة مسعر 20 دولاد لكل وحدد و دولاد لكل المستعمرت (30,000 دولادا في الأعمال، وتريد أن تحدد السعو لتتكسب 20% مردد و 30,000 دولار عند في هده حالة ، يحب أن تسيع 30,000 وحدة على الأقل لشحفيق عائدها مستعمد الأرد و مد 1000 دولاد بشوي حتى هذا المحمد المحمد المحمد المستعمد المرتفع هذا المعتمد المكثير على مدود المستعرد و تسعر دوليد المدود دوليد

وحد أراد عد شراع متحة في حسبان أسعارا محتلفة، وتفادر أحجام التعادل، والطلب محمد ، و لأراح لكر مها يحدث هذا في حدول (١٠١٠) يبين الحدول أن مع زيادة السعر يتخفص حد عدر عسود؟ لكر مع ريادة السعر يتخفص لفلت على جهرة تحقيص الخرايضا (العمود معيدة يولا) لكر مع ريادة السعر يتخفص لفلت على جهرة تحقيص الخروم منها 10 الولاوات معيدة بحث أرابيع شركة حجمد مرتمع جداً لتحقيق التعادل، ورعم أن السعر المخفض يجذب من سنرس، فيلارات على لأقل من يقطة التعادل، وتخسر الشركة أموالا، وفي الفيص حد من سعر الاوران على يشري من عدد عدر أمن تعمد 21 دولاوالكل جهاز تحميص خبر، ويجب أن تبيع 25,000 من منتقد محمو النفادل الحروم المورد المنازع عدد المعرف المورد أنه لا يوجد أي من منتقد من سنة ربع عدد الشركة السعر (ادولار ولتحقيق عائد الهدف هذا، على الشركة المعدد من من سنة ربع عدد المشركة السعرة (المنازعة المنازعة المنا

حدول (۱۰۱۰) معم تعادر ۱۰۱۰ کا دع عداسه ر معتنف

(1)	(2) Unit Demand Record to	(3) Expected Unit Demand at Given Price	(4) Total Revenue (1) × (3)	(5) Total Costs*	(6) Profit (4) - (5)
\$14 16	75,000 50,000 37,500	71,000 67,000 60,000	\$ 994 000 1 072 000 1,080 000	\$1,000,000 \$10,000 \$10,000	\$ 10.0° . 2 46 .80 44 12.44
18	37,500 30,000	42 000 23.000	840 000 506 000	530 000	241

* Assumes fixed costs of \$300,000 and constant unit variable costs of \$1

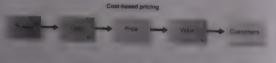
Value Based Pricing and library also bearing

يني عدد مترابد من الشركات استعارها على لقيمة الدائة للمنتج ويستحدم التستير المبني على المستحدم التستير المبني على المستحدة المستحدم التستحدم التستحد والمستحدة المستحدة المستحدة المستحدة المستحدة المستحدة المستحدة المستحدة المستحدة المستحدد المست

value-based pricing التسعير المبني على القيمة

تحديد السَّعر بناء عني إدراكات المشترين للفيمة، ولبست تكلُّعة النائع، كممتاح للشُّبعير

يقارن شكل (٧-١٠) التسعير المسي على الكنعة مع التسعير المسي على لقيمة يكون السعد سن على التكلفة تسعيرا يفوده المنتج فتصمه الشركة ما نعتر أنه منح حيد، ولحمع تكاليف إنتاج سنج ١٠ المدد السعر الذي يعطي هذه التكاليف مصافا إليها ربح الهدف ويحب أن يقمع التسويق عددات المشند براحة المسلمة المشتر عدد هذه السعر تدر شراؤه فإذا تحول السعر لأن يكون مرتفعا حداً بحب أن اترف لذ فد المهدة أقل، أو لتفليل المبيعات، وينتج عن كل متهما أرباحا محيظة



Customers Value Price Product

شكل (۷-۱۰) السّمير انسي على لتكنية مقاس انسمير مني على نشيم العمال (V-۱۰) السّمير انسي على التكنية المالية (V-۱۰) السّمير انسي المالية (V-۱۰) المستاد (V-۱۰) السّمير السّمير المستاد (V-۱۰) السّمير السّمير المستاد (V-۱۰) المستاد (V-۱۰) السّمير المستاد (V-۱۰) ال

يعكس التسعير المني على القيمة هذه العمليّة - فتحدّد التُركة سعر الهدف بناه عني يُرك - مسر تقيمة المتح - وتقود القيمة ، والرّمع المستهدفين بعد دلك قرارت تصميم ستح ، وأن كانت ساند. مشمولة - ويتبحة لدلك ، يبدأ التسعير شحيل احتياحات لمستهلث، ورد ركانه مقيمه، وعجد - معراحد عصو عائد اسعر السجاب فرعل بأسعداء

من لاعب وفي كل موقى و واحده سبأل كلم حد ، و لاحر سبأن فينا "حد . في حد الله أن مراسيا. مدركة للمشمورين و مشعمي مسعات الشركة من ذلك ، و د حمل سانة أمل لداغ منجه عد . و الماسيان ولأنه بسخ عائد أفواك بحث إذا كان سعيره عند مستوى عبيمه مد . له

تسعير القيمة

حلال بعقد لماضي، لاحف السوفون تعبير أساسية في موقف لمسهدك قدء سندن و حدد المستهدك للحددية سندي و حدد الكثير من الشركات طرف السعير ها لتحصرها إلى الأعاق مع بقروف الاقتصادية سندي و المستهدك و تسي المريدة و المريدة من المسوقين السنوانيجيات تسعير القيمة المقامة العدد عدد المستعر عادل في الكثير من الحالات و بشمار هذا تقدم حبيع أن تكلمة لمشتجات اسم علاصة تحارية مشتهور العنادة الله و الكثير من الحالات و بشمار هذا المائلة المستور المواجهة المستورة المستورة المستورة المستورة المستحدد المستحدد

تسعير القيمة value pricing

تقديم الحبيط لصحيح فقط من الجودة، والحدمة الحبدة سعر عادل

والتوع المهمة من تسعير القيمة على مستوى تحارة التحرية هو التسعير التحقص كان بده ١١٠ (التحرية هو التسعير المحقص كان بده ١١٠ (المحالفة المحتفى المستكور و مع قلة من أو دول حصد مات بو السعور و بالمصافاة و يشمل التسعير لم تقع المتحقص المحتفى السواء المحتفى السعود موقفة على السواء ومن لكن مع تشعير توقيعت متكارة للقليق الأسعاد مؤقفة على عاصر محترة وفي السواء الأحد، السعير المرتفع المترفة متروحة من معاص المترول المتحقى المترول متن مرتفعة المستورة من معاص المترولة المتروكة متروحة من معاص المترولة المتروكة متروكة من معاص المترولة المتروكة المتروكة المتروكة المتروكة المتروكة المتروكة المتروكة المتروكة المتحددة المتحددة المتروكة المتروكة المتروكة المتروكة المتروكة المتروكة المتروكة المتروكة المتحددة المتح

وملك P DIP هو وال مارت Wal-Mar ، و لذي عرف المهوم عمليا فلسف هم عصر مساب . ومثل المهوم عمليا فلسف هم عنصر مساب م شهر، بعد وال مارث بأسعار محمصة كل يوه على كل شيء ببعد وبالقداد، فلسف محاء مد -المستخدام ستواتيجية P DIP من و لدارت فلسفار أسعار المحمصة كل وه، حساب المحمد المعار المحمصة كل وه، حساب يكون لذي المشركة تكاليف محمصة كل يوه أولا مكل سبب ال تكامل تحدث تحرب محارد الله المراث، فلم يكمها تحقيق مكانب عبد الأسعار المختصة، وبسرعة محرب محارد الله و درب در در معلی و در مهم را بدر آن اعلیمه حیده البست عمل الشی معنی الشی در در از مشارد در در سه شارد می ساهند ۱۸ ما که محیو بعده مشان می لفولا ما تنفید در در از در در در از از استان در در در دار بعض مستهدی بصبح فی در

العالمات والمالودين أده لكالم رائعة



من ما من من له من مستخدم المستجد من على لقيمة أي قيمة يحددها المشترون للعروس المدوس المدوس المدوس المدون صعد، في معض الأحيان، قسال الشركات المدون ال

سويق شيمة مصاف

في حد مرامه فلد سه يؤامر وأعدد إلى لأعدد، يكود لتحدي عبارة عن سه قوة تسعير menn د ده فوصد بنيرت من مافسة سفراء وتبرير أسعار وهوامش أعلى دون أن تحسر حمل د و المحدد من فاء لسعير، لحد أن خفط للركة لعرض تسويقها، أو تشي قيمة له ، ويكون هؤ صحيح لفته حاصه مراردي منحات الشع التحرية ، والذي يتسعوا تميير سبطاء ومنافسة منعر قوية.

في مر فرد حالات سن كثير من سترتاب سير تبحيات القيمة للصافة equipment , وبدلا من مس الاسعد ستو مع سافسيان فريهم منحقو حددت لقيمة المصافة لتعبير عروضهم، وبالتّالي وعم عواصل عني النفر مسويق حديقي (١٠٠٠)) "وحتي في لنينة الاقتصادية المحالية، ليس الموضوع مرضع سعر، يقول ذلك حد حراء تشعير ورئد موضوع الحفاظ على والاء العميل عن طريق تقديم حدد الأنكاران حدة في أي مكان حراد (١٤)

النسويق الجعيعين (٢-١٠) قوم النسعير: قيمه العيمة المصافة

معروفات المسامدة والمحافظ الشدائة حلى فا والمستعرف فقال المافس منعود؟ عادة لا تكون أفضل المسامدة المساملة الأفراض المافس والمدلا من ذلك أخال السلام أعلى من المافس، ورقباع العملاء بأن المنتج المستحل المسامدة المساملة المساملة المافسة المعالمية المافسة المافسة المافسة المستحلة المنتج والهدة الطريقة المافسة المراسلة المراسلة المراسلة

المراض حداث در است الدان المعلى في العدال الشيخ المكارية () التي تندو فيها مسجدات كل المنافسين المراض المراض المراض المحداث المحداث المحداث العمل المسجدات المستدال المكارية (- لانتاج فيمة ممازة المدان المسجدات المسجدات المسجدات المراضة المتحداث وتبدؤ الأستعار المحداث المبدئة المتحداث في إعطالهم حافة

را المراكب المراكب المراكب المراكب المراكب المراكب التي تشخفها عن طريق إقباع المراكب التي تشخفها عن طريق إقباع المراكب المراك

. 200 mg و 7 م أو أكد على شاحات غير عليامة الصحة الصد ، هذا ما يا معاه مدر ما ال

و ككل ، يشدح التّناجر ، حتى مع الأسعار الاشدائية الأعلى فرن معدات فترسر بسبد في بحدي بجمعة لكلّ باردة مكليّة انقلها ، أو لكلّ في فحد يكشف، أو لكلّ بيل من الطّريق على مدار خده السح الع المدار. عدا ويو فن معظم المسلاء على اقتراح فيمة كثر للراح السيفر اللّذ فة أوائدة للسواق على أند فها حجه ساق. 404 على مستاني العالم



القيمة الصافة القدم كتوبم لتحارها مدى واسع من حدمات القيمة الصافة - من صحاب تسيم الأحراء إلى الصاحد في إدارة الاستثمار والتدريب على المغذات القاعد مثل هذه القيمة الصافة السعر الأعمى

• يوبير هاي -بريد ابتر باشونال Princer III Bred International تعبل يوبير هاي بريد وهي أخد من شر دوبوست DuPont . وهي مورد رئيسي ليدور نقرة، ومتحت رزاعية أخرى و سي خدة بالمرب من غارية، كمورد سمع تجارية بينم على بدورها الهجمة حصلة على بريد حرمة من حدث بعد ما يدور المدوسين الكن أمعد من يتناح صفح عثير، تقدم بيوبير هاي بريد حرمة من حدث بعد المداد . دلك، فهي ترود محتمي مسحماتها بحصات دوشريه نسمت مهد شمه معبور من خدا مداد . مداد المداد من وحق من الأرض والمحمود، وهذه معدد المداد من وحق من الأرض والمحمود، ويقدم بعد دين منصحة بمثلاج من المحدود، هذا قصر في المداد على المحدود، ويقدم بعد دين منصحة بمثلاج من المحدود، ومعدود عملاحي كل شيء من عديد والمحدث براء من المداد المحدود، ويقدم بعد دين من عديد والمحدود، ويقدم بعد دين من عديد والمحدود براء بعد المحدود . مداد المحدود المحدود المحدود كل شيء من عديد والمحدود براء بعد المحدود .

الشراء كما تقدم بايونير هاي بريد تأميا للمحصول، وخدمات تحويل، وتسويق للفلاحين إيضا. ويدعمها لما نقول "نحن تؤمن بتجاح العميل" عشجات وخدمات فيمة مضافة ممثاؤة تعطى الشركة التخير من قوة التسجير، ورغم تحميلها زيادة معنوية في السعر - أو رئم بسبب ذلك - أزهاوت حصة سوق الشركة التخير أمريكا الشمالية في سوق الذرة من 35% في الثمانيات من القون العشرين الميلادي إلى 45%.

• شركة متناسة النظم للصحة Microsystems Engineering Company : "الطريقة الني نبيع بهما على القيسة هي على طريق قبير أنساء" و يقول حارك بيكمان Mark Beckman ، موجه مبيحات المشركة فلك، وهمي شركة نظم براجع. " فستجي ضعف منتج أقرب منافس لي، إلا أثنا نبيع مثل - إن لهم يكن أكثر من - منافسيا" ، ويقلا من اللائمول في حرب الأسعار ، تقيف الشركة فيعة لتجانها عن طريق إضافة مكونات، وخدمان حديدة " يحصل (العملاء) على أكثر من القود التي يدفعوها ، " يقول بكمان ذلك. " نحن نحصل على الستر كان نقيم ما الذي يربده الناس" . وعندما يري العملاء القيمة الزائدة ، يصبح السكو ثانوياً ، وفي النهاية ، يؤكد بكمان " دخ العمل يقرر إذا كان السعر الذي نظله يستحق كل الأشياء التي نقدمها " . ماذا يحدث إذا كانت بكمان أن تقليل السعر هان أخر أن معاد ، انظر إلى قيمة القيمة المشاف.

Ein Stout, "Keep Them Back for More," Sales & Marketing Management, February 2002, pp. 51-52, "Phoneer Hi-Bred International. Inc.," Hanver's Company Capsuler, Austin, March 15, 2004, p. 14440, and Stephanie N. , kid. information accessed online at www.pioneer.com and www.caterpillar.vom, December 2004 Mehta, "How to Thrive when Prices Fall," Fortune, May 12, 2003, pp. 131-134; Alison Smith, "The Flip Side of Mehta, "How to Thrive when Prices Fall," Fortune, May 12, 2003, pp. 131-134; Alison Smith, "The Flip Side of Price," Selling Power, May 2003; and James C. Anderson and James A. Narus, Business Market Management, Price, "Selling Power, May 2003; and James C. Anderson and James A. Narus, Business Market Management, Price," Selling Power, May 2003; and James C. Anderson and James A. Narus, Business Market Management, Price, "Selling Power, May 2003; and James C. Anderson and James A. Narus, Business Market Management, Price, "Selling Power, May 2003; and James C. Anderson and James A. Narus, Business Market Management, Price, "Selling Power, May 2003; and James C. Anderson and James A. Narus, Business Market Management, Price, "Selling Power, May 2003; and James C. Anderson and James A. Narus, Business Market Management, Price, "Selling Power, May 2003; and James C. Anderson and James A. Narus, Business Market Management, Price, "Selling Power, May 2003; and James C. Anderson and Jam

Competition-Based Pricing على المنافسة

سبيني الستهاكون أحكامهم على قيمة المتبع على أساس الأسعار التي يحملها المنافسون على المتبدات الشبهة وإحدى صبغ التسعير المبني على المنافسة competition-based pricing هي تسمير المعلل الستمر somg-rate pricing والتي تبني فيها الشركة سعرها بصورة كبيرة على أسعار المنافسين، مع توجيه احتمام أقل لتكاليفها الذائبة، أو للطلب ويمكن أن تحمل الشركة نفس أسعار منافسيها الرئيسيين، أو أعلى منها، أو أقل منها.

التسعير المبني على المنافسة competition-based pricing تحليد الأسعار على أساس الأسعار التي يحملها المنافسون على المنتجات الشبيهة

في صناعات احتكار الفلة التي تبيع سلعة تجارية مثل الصلب، أو الورق، أو السماد، عادة تحكل الشركات نفس السعر- وتتبع الشركات الأصغر الوائلة: فيحملوا أسعارهم عندما تتغير أسعار والدالسوق

بدلا من عندما يتغيّر الطلب عليهم، أو تتغيّر تكاليفهم. ويمكن أن تحمّل بعض الشّركات أعلى قلبلا، أو أقل قلبلا لكنّها تحتفظ بالفوق ثابتا. لذلك عادة يحمّل تجار تجزئة وقود السّيارات يضع سنتات أقلّ من شركات النّفط الرئيسية دون ترك الفرق يزداد، أو يقل.

ويكون تسعير المعدل المستمر معتادا جداً. فعندما يكون من الصعب قياس مرونة الطلب، تشعر الشركات أن السعر المستمر عِثل الحكمة الشاملة للصّاعة الخاصّة بالسّعر اللّي ينتج عنه عالد عادل. كما بشعروا إيضا بأن التمسك بالسّعر المستمر سيمنع حروب الأسعار الضارة.

كما يستخدم التسعير المبني على المنافسة عندما تقدم الشركات عروضا buds للاعمال. فباستخدام تسعير العرض المغلق sealed-bid pricing، تبني الشركة سعرها على كيف يفكر المنافسون في السعر بدلا من بناته عالى تنكاليفها الذاتية، أو على الطلب. وتريد الشركة أن تكسب العقد، ويحتاج كسب العقد إلى تسعير أقل من الشركات الأخرى. ولا يمكن أن تحدد الشركات سعرا أقل من مستوى معين، فلا يمكن أن تحدد سعرا أقل من التكلفة دون أن تضر بموقعها. وبالمضاهاة، كلما ازداد السعر الذي تحدده الشركة عن تكاليفها كلما قلت فرصة كسبها العقد.

استعراض المفاهيم

بمكن نعريف السّمر price بصورة ضبّقة بأنّه المبلغ الذّي يحدّد للمنتج، أو الحدّمة. أو يمكن تعريفه بتوسع أكبر بأنّه حاصل جمع القبم الني يتبادلها المستهلكون مع منافع حصولهم على، أو استخدامهم، المنتج، أو الحدّمة.

ورغم زيادة دور العوامل غير السعر في عملية التسويق الحديثة، يطل السعر عنصرا مهما في المزيج التسويغي. فهو العنصر الوحيد في المزيج التسويغي. فهو العنصر أحد العناصر الاخرى تكاليفا، كما يكون السعر أحد العناصر الاكثر مرونة في المزيج التسويغي إيضا، وعلى عكس سمات المنتج، والنزامات الفناة، يمكن زيادة السعر، ونقلبله بسرعة ورغم ذلك، لهست الكبر من الشركات جيدة في التمامل مع التسعير - فتحل قرارات التسعير، وهنافسة السعر مشاكل رئيسية للكثير من منفذي التسويق، وعادة نظهر مشاكل التسمير بسبب الاسعار تكون أكثر توجها للتكاليف، ولا تراجع يتكرار كافي لبعكس تغييرات السوق، وليست متسقة مع بقية المزيج التسويقي.

١) تحديد، وتعريف العوامل الداخلية التي تؤثر على قرارات تسعير الشَّركة.

توثر الكثير من العوامل الداخلية على قرارات تسعير الشركة، بما في ذلك أهداف تسويق warkering objectives الشركة، و الكثير من العوامل الداخلية على قرارات تسعير الشركة، و الكثار كله، و تكالى oscarization for pricing الشركة، و استراتيجية التسعير إلى حد كبير بواسطة سوق هلمه supper marker الشركة، و أعداف تعديد الموقع supper marker الشركة، و توثر قرارات التسعير على، و تتأثر بقرارات تسمير على، و تتأثر بقرارات تسمير على، و تتأثر بقرارات تسمير على، و تتأثر بقرارات الشعير على، و تتأثر بقرارات الشعير على، و تتأثر بقرارات الشعير على متغيرات المزيع السريقي بعد بالمتعدر مع متغيرات المزيع السريقي بعناية عند تصميم برنامع التسويق.

تضع التكاليف costs الأوضية لسعر الشركة - يجب أن يغطي السعر كل تكاليف إتناج المتنج و يبعده بالإضافة إلى معدل عائد عادل و تشمل أهداف النسعير المعنادة البقاء على قيد الحياة ، وأقصى ربع عالي ، وقيادة حصة السرق ، وقيادة جودة المتنج .

ولتنسيق أهداف التسمير، وقواراته، يجب أن تحدُّ الشّركة من في التّنظيم يكون مسؤولًا عن سعر السي

النصل العاشر : نسجر الشجات حواقل النسمير، وطري

variable costs التُكالِف للتغيّرة

مناقشة المفاهيم

- أشار هذا الفصل إلى أن الكثير من الشركات لا تتناول التسمير بصورة جيدة. بالإضافة إلى الشركيز كثيرا جنا على التكلفة، ما بعض الصّعوبات الأخرى التي تواجه المسوقين عند تحديد الأسمار؟
 - ٢) ما هي تكلفة الهدف؟ ولأي منتج تعتقد أن هذه الطريقة ستكون الأكثر قوة؟
 - ٣) أي من الثّلاثة عوامل الخارجية التّالية يكون له أكبر تأثير على سعر فقرة إعلانية لمدّة 30 ثانية في التلفاز؟
 - « الحكومة القيمة المدركة
 - ه معيدي البيع • أسعار المنافين
 - الظروف الاقتصادية • الاهتمامات الاجتماعية
 - حكائبات المشاهدين « عدد الشاهدين
- اشرح لماذا تكون مرونة الطلب مفهوما بمثل هذه الأهميَّة للمسوقين الذَّين يسوقوا منتج من نوع "السَّلعة النَّجاريَّة"
- يكون تسمير التكلفة زائد، وتسمير ربح الهدف نوعان مختلفان من التسمير المبني على التكلفة. اشرح الاختلافات بين هاتين الطريقتين. أي من هاتين الطريقتين تكون أداة أفضل للمسوقين؟
 - ما الطريقة (الطرق) التي تستخدمها كليتك (أو جامعتك) في تحديد مصاريف الدُّراسة؟

تطبيق المفاهيم

- ما الذِّي يكن أن تستدل عليه بالنسبة إلى أهداف تسويق الشَّركة، واستواتيجيَّة مزيجها السويقي، وتظاليفها بتاء على بيان تحديد الموقع التّالي: "لا بهزم أحد أسعارنا. فنحن نسحق التافسة".
- اذهب إلى أقرب محل ستاربوك Starbuck ، وادرس قائمة أسعار المحل. وأفرض ، بعد ذلك، أنك أحد أهضا فريق تسويق لقهوة دايدريش Diedrich's Coffee (بيت قهوة من الجنوب الغربي Southwester) وطلب مثك سارتن دايدريش Martin Didrich أن تلخص استراتيجيَّة تسعير ستاربوك في بضع جعل. يناه على مناقشة استراتيجيات التسعير العامة في هذا القصل، ما الذي سنكتبه؟
 - بمعرفة المعلومات التَّالية، احسب عدد الوجبات التي يمكن أن توجد لدي الطعم ليبع عند التَّمادا
 - · الميانة = 2,213 دولار • متوسط سعر الوجية = 10.35 دولار
 - · النّسويق = 1.650 دولار
 - الوجيات المباعة = 8,560 وجية
 - · النَّامِين/ المعاريف الفانونيَّة = 1.904 دوالأر · الطعام = 27.653 دولار

- وفي الشركات الكبيرة، يمكن تغريض بعضا من سلطة التسمير إلى مديري المستوى الأقلّ، وأفراد المبيعات. [4] [. وهي الشركات الحبيرة، يعني عويض يعلم من الإدارة العليا عادة ما تحدّد سياسات النسمير، وتوافق على الأسعار المنترحة. كما يؤثر مديرو الإنتاج، والتسويل واللحامية على قرارات التسعير ايضا.
- عَديد، وتعريف العوامل الحارجيّة التي تؤثر على قرارات التسعير، بما في ذلك تأثير إدراكات المستهلك للسمر، والقيمة.

وروات المستوق والطلب 100 sermal التي تؤثر على قرارات التسمير طبيعة السّوق والطلب 200 sermal سين تعوس المرس المراحدين وهروضهم competitors' prices and offers وعوامل مثل الاقتصاد ecanomy و اسعار التافسين احياجات معيدي البيع reseller needs و إجراءات الحكومة governmens actions . و تختلف حرية تسمير الباتام طبقاً الأنواع السوق المنتلفة. ويكون النسمير متحدَّيًا بصفة خاصة في الأسواق التي تتسمَّ بالمنافس الاحتكاري، أر

وفي النهاية ، يقرِّر المستهلك إذا كانت الشركة قد حدَّدت السَّعر الصَّحيح ، فيزن المستهلك السَّعر مقابل القيم الدركة لاستخدام المنتج - فإذا زاد السعر عن حاصل جمع القيم لن يشتري المستهلكون المنتج ، وكلما از داد عدم عرونة inelastie الطلب، كلما استطاعت الشركة أن تحدّد سعوا أكبر. لذلك يحدّد الطلب demand ، إنواكات قيمة العميل customer value perceptions سنف الأسعار. ويختلف المستهلكون في القيم التي يحددوها لسمات المتبع المختلفة، وعادة يغير المسوقون استراتيجيات تسعيرهم لقطاعات السُّعر المختلفة، وعند تقويم السَّوق والطلب، تقدر الشَّرِكة منحني الطَّلب، والذِّي ببيِّن الكميَّة المحتمل شراؤها في الفَشرة بمستويات سعر بقيلة. كما يقارن الستهلكون معر المتنج بأمعار منتجات المنافسين comperitors. ونتيجة للذلك، يجب أن تعرف الشركة السّعي والجودة التي يقدمهما المنافسون، ويستخدموهما كنقطة بداية لتسعيرهم الخاصّ بهم.

٣) مضاهاة الثّلاث طرق العامة لتحديد السّعر.

يمكن أن تخدار الشركة إحدى ثلاث طرق للتسعير، أو خليط منها: الطريقة المبنية على التكلفة المعصلات approach (تسعير التكلفة زائد، وتحليل التعادل، وتسعير ربح الهدف)، و الطّريقة المبنيّة على القيمة based approach و الطريقة المية على النافسة competition-based approach . يحدّد التسمير المبنى على التكلفة الأسعار يناه على حبكل تكلفة البائع، يبنما يعتمد التسعير البني على الفيصة على إدراكات المستهلك للقيصة لتفود قرارات التسعير. ويحدّد التسعير البني على المنافسة الأسعار بناء على ما يغيّره المنافسون.

استعراض المصطلحات الرئيسية

نسعير التعادل (تسعير ربح الهدف) break-even pricing (target profit pricing) competition-based pricing على المنافسة cost-plus pricing ما يعدد الكلفة زالد dynamic pricing يتسمير الديناميكي demand curve سلط الطلب منحني الخيرة (منحني التعلم)

fixed costs الثَّابِيَّة الثَّابِيِّة price التر مرونة السعر price elasticity تكلفة الهدف target costing إجمالي النكالف total costs التَّسعير المبني على القيمة ased pricing value pricing تسمير القيمة

- ما المنتجات، أو الخدمات التي تقدمها الشركات الراهة؟
- ٢) ما أنواع الشركات التي تستخدم، أو لا تستخدم هذه الحدمات؟ اشرح إجابتك.
- عل تعتقد أن المتجات، والخدمات مثل هذه يمكن أن تقيد الشركات الأصغر متلما تفيد الشركات الأكدع

التركيز على الأخلاق

يحدة جون وينمان Goodmark المدير التجاري لمحل قرطاسية جودمارك Goodmark سمر أقلام ينبوع كرافت Cran يحدد المدير و يكلف كل قلم 5 در لارات. والزيادة المحادة للمحل 50% على التكلفة، والتي تقدر أن جود يجب أن يحدد السكر بالد 7.50 در لار. إلا أن عمل هذا السّمر يبدر مثل الصففة الجيئة بصورة غير عادية، ويبدأ جون بحرض القلم يسعر 10 دولار ويعلم أنه لن يبع الكثير من الأقلام بهذا السّمر المرتفع، لكنّه لا يهتم بذلك. وقسك جون بسعر 10 دولار ليضمة أيام فقط، وظله بعد ذلك إلى المستوى المعتداد - 7.50 دولار - وأعلن: "صسففة هائلة على أقلام كرافت. كنان 10 دولار، وأصبح 5.7 دولاراً"

- إذا أدرك المستهلكون أن أقلام كرافت لها قيمة جيفة عند10 دولار، هل من العدل أن تبيع جودمارك القلم بهذا السّم؟
 - على طريقة تحديد جون السمر أخلاقية؟ وهل هي غير أخلاقية؟ اشرح إجابتك.
- كيف يحتنك أن تحدد الإعلان لسعر قلم كرافت؟ هل تستخدم طريقة التحلقة زائد. أو طريقة أخرى الضرح احداث

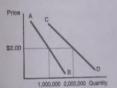
· إدارة المادم = 988 دو لار

- « عمالة الطعام = 18.386 دولار
- · الموافق = 3,159 دولار
- » الإدارة = 4.855 در لار
- ه الإيجار = 3,960 دولار
 - « التوريدات « 3,133 دولار

(النموذج تعادل تداخلي في الخط المفتوح، اتَّصل بموقع الويب:

المعلق المسلم http://harvardbusinessonline.hbsp.harvaed.edu/b01/en/academic/edu_th_mkt_even.jhtml مسمل تفسك. وحمل المسلمين الأحمل و استخدامه لاي عدد من المرآت ترغب في استخدامه فيها لكن تأكّد من قرادة، ومارسين قد والله منه استخدامه ال

إ) يكون لندفاع الطاقة Burn-of-Energy عنصرة البيعة في سوق الرياضة المتعرف كممترز للأداء. وقد راي أحد موزنجي المتعرفية المتالية. ولم موزن وحدة كلما هو عكل في الغريطة العالية. ولم تقد على المتعرفة المتالية ولم تقد المتعرفة المتالية والم تقد المتعرفة المتالية والم تقد المتعرفة على المتعرفة على مورن أو غير مرن؟ وهل تسمى هذا متالا الملك المتعرفة المتعرفة (عمر أو على تسمى هذا متالا الملك المتعرفة) المتعرفة على المتعرفة المتعرفة على المتعرفة المتعرفة على المتعرفة المتعرف



التركيز على التُقنية

يكون مجتمع الشعير للهني (PPS) والمتحارة The Professional Pricing Society (PPS) قرارات الأسعار، وأفراد إفارة الأسعار، ما مدى واسع من السناعات في أكثر من 50 دولة . يشمل الأعضاء الشقليديون لمجتمع PPS مفلي الشعير، والأسوية، والإدارة الماماء من شركات فرونش الألف (Fortune 1000 والشركات متوسطة الحجم، ويقلم PPS كلا من الموارد الاستراتيجية، والملومات الاعضاء من خلال مؤقرات، وورش عمل التسعير، والدوريات الشهرية والربع منوية واختمات الاستفارة والماماء المستمير، ومواقع الإنترات الشعير، ويكون الكثير من رجاة PPS شركات تقيم مرتفعة تفام أحدث نظم برامج طول لنظم التسمير، ويتوكن فرارات عليه السعوق، وأمثلية المائد، وتحديد في المستميد التي تتناولها، اتصل بوقع الهيب والإسانات المستميد التي تتناولها، اتصل بوقع الهيب PPS المختصرة، وأجب على الاستلا الثالية الثالية:

يعتبر كتاب كوتلر في أساسيات التسويق، أحد أهم العلامات المهمة، فسي هذا المجال على مستوى الإنتاج الأكاديمي الدراسي، وغني عن التعريف اسم مؤلف هذا الكتاب، فحين يُذكر اسمه على كتاب في مجال التسويق، يكون ذلك بمثابة جواز مرور مصدق عليه، فقد قدم في هذه الطبعة الأحدث، كتاباً دراسياً أكثر حداثه وتطبيقاً ومواردا وإثارة دائمة لمقرر التسويق الأولي. وهذا بحد ذاته ما جعل هذا الكتاب، كتاباً دراسياً لهذا المقرر، وهو ما جعله الأكثر استخداماً في جميع أنحاء العالم. وفي ظلل الإردحام المكثف للكتب المنتجة في مجال التسويق، يبرز هذا الكتاب كاهم كتاب في مجاله، ترجم إلى عديد من لغات العالم. وبالرغم من ترجمة بعض دراسات ومؤلفات البرفيسور كوتلر الى اللغة العربية، إلا أنها المرة الأولى التي يُقدم فيها هذا العمل في أحدث طبعات متكاملاً في إصدار علمي جامعي أكاديمي.

يتكون هذا الكتاب من عشرين فصلاً موزعة على أربعة أجــزاء، ويليها سبعة ملاحق، يبدأ كل فصل من فصول الكتاب باستعراض المفاهيم عن طريــق تقــديم حالــة تسويق حقيقية، ويحتوي كل فصل على حالتين على الأقل من حالات التسويق الحقيقــي لتنظيمات حقيقية، وبالتركيز على المصطلحات فقد تم وضع تعريف كــل مــصطلح فــي مستطيل عند ظهوره للمرة الأولى، وجمعت هذه المــصطلحات بعــد ذلــك فــي معجــم المصطلحات المقدم في نهاية الكتاب، وينتهي كل فصل باستعراض المفاهيم المقدمة في الفصل واستعراض المصطلحات الرئيسية، وأسئلة لمناقشة المفاهيم، وتطبيق المفاهيم. وجزئين خاصين باتركيز على تقنيات التسويق في عصرنا الرقمي، والتـسويق كعمليــة الخلاقية اجتماعية.

ويمثل فيليب كوتلر المؤلف الرئيسي لهذا الكتاب، وجاري آرمسترونج، خليطاً فريداً من المهارات المناسبة لكتابة كتاب دراسي في مقدمة التسويق، فالأستاذ كوتلر أحد علماء التسويق الرواد، كما أن الأستاذ آرمسترونج حصل على جائزة معلم طلبة الأعمال الدراسين للحصول على درجة البكالوريوس. مما جعل جهودهما دعماً لعلم التسويق المعقد عمليا، يمكن التعامل معه، بل وجعله علما ممتعا.